

CONSTANCIA DE SIMILITUD DEL COORDINADOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Yo, Mag. Ricardo Jiménez Palacios en mi condición de coordinador de la unidad de investigación de la Escuela de Postgrado, acreditado por la Resolución de Postgrado Nro. 1604-2023-ESPG/UPT de la tesis titulada:

EL ESTRÉS LABORAL Y EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, SEDE MOQUEGUA - 2020 con asesora: Dra. Melina Zegarra Aquino.

Presentada por la Bachiller **Alexis Yamilet PAXI MAMANI** para optar el grado académico de **Maestro en Administración y Dirección de Empresas**

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad de la producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través de la herramienta tecnológica TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es **18% (Dieciocho)**. Por lo que **HAGO CONSTAR LA SIMILITUD** de la Tesis está de acuerdo al nivel **ACEPTADO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio Institucional**.

Se emite la presente constancia con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del grado.



DNI: 44042790
Mag. Ricardo Jimenez Palacios
Coordinador de la Unidad de Investigación



PAXI MAMANI, Alexis Yamilet

by Postgrado UPT

Submission date: 23-Mar-2024 08:38AM (UTC-0500)

Submission ID: 2177908296

File name: Tesis.pdf (1.72M)

Word count: 23987

Character count: 127479

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones son vistas como sistemas completos de componentes interconectados que trabajan para lograr los objetivos establecidos en el plan estratégico. Para entender mejor cómo funcionan estas organizaciones, se han llevado a cabo varias investigaciones, que estudian los diferentes elementos dentro de ellas, como los recursos humanos, materiales y económicos, y cómo se relacionan entre sí.

Con la globalización, los diferentes sectores están experimentando cambios constantes y las habilidades blandas están tomando mayor protagonismo. Debido a esto, las áreas de liderazgo en las organizaciones a menudo tienen actitudes negativas, lo que puede causar desaliento, disminución de la productividad, capacidad de respuesta, motivación de los colaboradores y creatividad.

26 Cuando aparece el estrés, no solo afecta la salud física y mental de los colaboradores, sino que también tiene un impacto directo en la organización o institución para la que trabajan. Los colaboradores pueden disminuir su productividad, desempeño laboral e incluso les puede resultar difícil relacionarse con los demás, lo que puede llevar a mayores índices de ausentismo laboral, descansos médicos y demandas de reemplazos. Por lo tanto, es esencial que el estrés sea diagnosticado oportunamente para la institución u organización.

37 El estrés laboral ha sido identificado como uno de los principales problemas de salud mental en los individuos. Algunos investigadores creen que es una consecuencia negativa de la interacción entre los colaboradores de una organización en la que la capacidad de respuesta del colaborador es la principal prioridad frente a los cambios imprevistos que puedan ocurrir en ella.

El sentido de pertenencia en una organización también ha sido objeto de investigación. La mayoría de las investigaciones indican que se trata de la

satisfacción que siente el individuo al ser reconocido como una pieza fundamental en una organización o institución y su capacidad para replicar con una actitud consciente y comprometida ante los cambios constantes que puedan ocurrir en dicha organización. **El éxito de una organización depende en gran medida del grado de identificación que tienen los colaboradores con ella.**

En el sector público peruano, el estrés laboral y el sentido de pertenencia han sido objeto de diversas investigaciones con el objetivo de generar estrategias para abordar estos problemas. Sin embargo, todavía hay pocas investigaciones sobre el sentido de pertenencia en el sector público. Por lo tanto, se necesita más investigación para identificar la relación entre el estrés y el sentido de pertenencia en el sector público.

Tomando en cuenta este contexto se desarrolló la investigación titulada “El estrés laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua – 2020”, aborda su contenido en función de cuatro capítulos, los cuales se encargan de desarrollar la medición **la relación entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua.**

En el primer capítulo se expone el problema de investigación, incluyendo su planteamiento y formulación, **justificación del estudio y establecimiento de objetivos.** El segundo capítulo se enfoca en **el marco teórico, presentando antecedentes relacionados con las variables de investigación, la base teórica y la definición de términos clave que permiten establecer el enfoque del estudio.** El tercer capítulo se centra en el marco metodológico, que delimita las hipótesis formuladas, **identifica las variables e indicadores, describe el tipo, diseño y nivel de investigación, establece el ámbito y tiempo social, la población y muestra de estudio, así como los procedimientos, técnicas e instrumentos empleados.** El cuarto capítulo proporciona **los resultados,** presentándose inicialmente **el** trabajo de campo, seguidamente se exponen los resultados para cada variable analizada, para

así dar paso a la comprobación de hipótesis y su respectiva discusión. En el quinto y último capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones finales de la tesis, y se incluyen las referencias bibliográficas y anexos del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, **las organizaciones** son consideradas como un sistema integral de componentes interrelacionados en busca de cumplir los objetivos planteados en el plan estratégico. Asimismo, se han desarrollado varias investigaciones, en las que se estudió los diferentes elementos dentro de la organización, tales como: recursos humanos, materiales y económicos; y como estos se relacionan dentro de la organización (Universidad Americana de Europa, 2021).

Gracias a la globalización, los diversos sectores se encuentran en un cambio constante, resaltando a las habilidades blandas con un mayor protagonismo, para paliar las consecuencias del estrés laboral, ya que dentro de las organizaciones se convive con un clima tenso y cada día existen mayores exigencias; y todo esto ha llevado a que las áreas de jefatura tengan actitudes negativas causando: desaliento, disminución de la productividad, capacidad de respuesta, motivación de los colaboradores y creatividad (ConexionEsan, 2019).

26 Cuando **el estrés** aparece, **no solo afecta la salud física y mental de los colaboradores, sino también afecta directamente a la organización o institución** en la que labora, puesto que el colaborador disminuye su productividad, desempeño laboral e incluso le es difícil interrelacionarse con los demás, no obstante, esto conlleva a mayores índices de ausentismo laboral, descansos médicos, demanda de reemplazos. Por ende, su diagnóstico oportuno es vital para la institución u organización (Zófiga, 2019).

El estrés laboral, ha sido considerado como uno de los mayores problemas de salud mental en los individuos, respecto a esto algunos investigadores creen que es una consecuencia negativa de la interacción entre los colaboradores de una organización en donde prima la capacidad de respuesta del colaborador frente a los cambios intempestivos que se produzcan en esta (Vázquez, 2021).

Por otro lado, el sentido de pertenencia en una organización, ha sido investigado en muchos países desde hace algunos años, existiendo literatura relevante respecto al tema, la mayoría de estas indica que es la satisfacción del individuo al ser reconocido como pieza fundamental en una organización o institución, replicando con la actitud consciente y comprometida ante los cambios constantes que puedan darse en dicha organización (Cornejo, 2017).

A nivel nacional, el estudio del sentido de pertenencia es novedoso y cada vez hay más investigadores que abordan el estudio de dicho tema. De tal forma que, el éxito de una organización depende en gran medida del grado de identificación que los colaboradores poseen. Por lo tanto, se asevera que el sentido de pertenencia es la clave para direccionar a una institución u organización al éxito (MINCETUR, 2018).

Es por ello que cobra relevancia el factor social en el estrés laboral, donde el sentirse cómodo en el centro de trabajo es fundamental para que exista satisfacción y crecimiento del trabajador; es así que el sentido de pertenencia tiene aportes positivos en las relaciones laborales, trabajo en equipo y clima organizacional, pero también en la motivación, compromiso y eficacia de los trabajadores (Amaya, 2019).

Los aportes y beneficios que brinda el sentido de pertenencia son en parte los antagonistas al estrés laboral, hecho corroborado en la investigación de Campana y Pérez (2019), quienes encontraron que existe relación positiva o directa

entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral, por lo que tener un adecuado sentido de pertenencia va a ser un factor protector para el estrés laboral.

El sector público peruano no es ajeno al problema de estrés en sus colaboradores y de la misma forma se han realizado diversas investigaciones sobre el estrés, con el objetivo de generar estrategias para mitigar dicho problema, sin embargo, no ha sido suficiente. Al unísono, respecto al sentido de pertenencia se han elaborado reducidas investigaciones en el sector público, lo cual motiva aún más la decisión de iniciar una investigación que ayude a identificar la relación de dichas variables.

Una de las instituciones, que enfrenta un contexto de estrés laboral y que compromete a su vez al sentido de pertenencia es ¹ el Instituto Nacional de Estadística e Informática (sede Moquegua), en el cual no existen estrategias que formen parte del plan de trabajo que tenga como finalidad lograr desempeños adecuados a partir de un control del estrés laboral y motivar el sentido de pertenencia en los colaboradores. En tal sentido, la organización no aplica estrategias que permitan a los trabajadores encontrar espacios adecuados para enfrentar el estrés generado por la labor y al mismo tiempo no existen políticas desde el área de personal que lo hagan. En consecuencia, se registra mayores niveles de ausentismo y retrasos en la presentación de informes y tareas encomendadas, lo cual atenta contra el logro de la productividad y rendimientos esperados, comprometiendo por tanto al logro de los objetivos organizacionales.

Es por ello que, ² ante la problemática identificada y en calidad de investigadora, se tomó la decisión de iniciar el presente trabajo de tesis con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

¿Cómo se relaciona el estrés laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020?

1.2.2. Interrogantes secundarias

- ¿Cómo se relaciona el cansancio emocional y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020?
- ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020?
- ¿Cómo se relaciona la realización personal y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

De esta manera, según su naturaleza científica, va a requerir la revisión de diversas teorías previas, respecto a la revisión bibliográfica de una gran variedad de autores que han desarrollado investigaciones sobre el estrés laboral y el sentido de

pertenencia, los cuales, resultan referentes, para aterrizarlos a la realidad problemática, en este caso, los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua. Desde la implementación de estas teorías, es que se puede recopilar información objetiva, la que además es útil para la contrastación con la realidad, aumentando así el conocimiento sobre las variables. Asimismo, se profundizará la bibliografía sobre sentido de pertenencia y estrés laboral, aportando conocimiento científico sobre ambas variables.

De la misma forma, presenta justificación práctica, debido a que, en el presente trabajo de investigación, los resultados obtenidos serán de gran utilidad para las áreas administrativas y gerencial del Instituto Nacional de Estadística e Informática, con la finalidad de, una mejor toma de decisiones, las cuales, puedan inculcar estrategias para mitigar el estrés laboral y generar mayor sentido de pertenencia en los trabajadores de la mencionada institución, de esta manera el desempeño de los colaboradores se vea beneficiado en gran medida.

En el aspecto metodológico, se hace uso del método científico, identificando inicialmente el problema a abordar, los objetivos a seguir como las hipótesis según el criterio científico; para finalmente dar respuesta a las preguntas previamente planteadas. Pero para ello, se necesita hacer uso de técnicas e instrumentos que permitan recolectar datos de manera adecuada, por ello se usa el cuestionario. Es así que se presenta el método e instrumentos aptos para su replicación en futuras investigaciones.

2 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

2 1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el cansancio emocional y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.
- Determinar la relación entre la despersonalización y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.
- Determinar la relación entre la realización personal y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel Internacional

López (2017), desarrolló su investigación titulada "El sentido de pertenencia (SP) como elemento de la cultura organizacional (CO): factores que inciden en su desarrollo", de la Universidad Santo Tomás, en Bogotá, Colombia. Tuvo como propósito identificar y analizar los factores que inciden en el Sentido de Pertenencia (SP) del trabajador para con la empresa. El tipo de investigación fue descriptiva. La muestra estuvo conformada por la documentación referida a las variables de estudio. La técnica de recolección de datos fueron las fichas bibliográficas. Luego de analizar la información, se determinó que los siguientes factores tienen mayor impacto en el sentido de pertenencia: satisfacción, compromiso, producción, desempeño y liderazgo de los empleados relacionados con las características del grupo de trabajo, y los aspectos directamente relacionados con la comunicación efectiva son las principales relaciones laborales dentro del elemento de la organización. La presente investigación ofrece aportes teóricos sobre los factores relacionados con el sentido de pertenencia en el contexto organizacional, evidenciando las causas que serán de utilidad al momento de redactar la discusión.

Arcia et al. (2016), elaboraron la investigación "Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016" de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en Managua. El objetivo fue conocer la relación existente entre estrés, ansiedad y desempeño laboral que presentan los trabajadores de la empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua. El tipo de investigación fue

descriptivo correlacional, y de diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores (8 de Administración, 23 de Producción y 9 Bodega). La técnica de recolección de datos fue la encuesta, a través de los cuestionarios de Maslach (MBI), la Escala de Ansiedad de Hamilton, y la Escala Gráfica de Chiavenato para Calificación de Desempeño laboral. Se utilizó estadística inferencial con pruebas estadísticas no paramétricas para lo cual se usó la Chi cuadrada de Pearson. Los resultados evidenciaron que una gran cantidad de personas se encuentran en un nivel moderado de estrés. En cuanto a la ansiedad, la mayoría de los empleados de la empresa se presentaron ligeramente ansiosos. Por otro lado, se observó que casi la mitad de los empleados de la empresa se desempeñaban bien en el trabajo; no encontrando relación estadísticamente significativa entre las variables. Esta investigación tiene aportes sobre los resultados del instrumento para la variable de estrés laboral, siendo importantes al momento de discutirlo más adelante.

García (2016), realizó la tesis "Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, 2015", de la Universidad de Cuenca, en Ecuador. Tuvo como objetivo estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. El tipo de investigación fue descriptivo, y de diseño transversal. La muestra estuvo constituida por 240 personas. El método utilizado fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los datos se procesaron con ayuda del software estadístico IBM SPSSv21 (Chi cuadrado Tau b y ANOVA). El análisis de riesgos se realizó a través de la razón de prevalencia (IC 95%). Los resultados evidenciaron que el 14,58% de las personas desarrollaron Trabajo Activo; 43,75% trabaja pasivamente, 23,75% trabajo de alta presión y 17,92% trabaja de baja presión, encontrándose estadísticamente significativo con género, relación laboral y puesto de trabajo ($p < 0,05$), y la relación entre necesidades psicológicas y género, relación laboral y puesto ($p < 0,05$). Usando variables de control, se evidenció la relación entre el uso de habilidades de supervisor y el

empleo ($p < 0.05$). En los órganos de decisión relacionados con la edad, el cargo y el tipo de relación laboral fue ($p < 0.05$). Dentro del rango de decisión con cargo y relación laboral, fue ($p < 0.05$). Finalmente, se concluyó que el personal administrativo tiene el doble de probabilidades de sufrir enfermedades físicas y mentales que los trabajadores. Los aportes de esta investigación servirán más adelante para contrastarlos respecto a los niveles de estrés laboral encontrados.

2.1.2. A nivel Nacional

Vázquez (2021), desarrolló la tesis titulada "Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI SAC - Chepen 2020", de la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel. El propósito fue identificar la asociación entre el estrés laboral y compromiso organizacional. Respecto al método fue de nivel descriptivo asociativo, diseño no experimental y transversal; se contó con 35 colaboradores. Se hizo uso del cuestionario de la OIT de Meyer y Allen. Los datos se procesaron estadísticamente para poder encontrar que existe una asociación moderada positiva. Sirviendo así para fortalecer y/o contrastar los resultados a obtener en la presente investigación.

Campana y Pérez (2019), realizó la investigación "Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.", de la Universidad Peruana Unión, en Lima. Tuvo como propósito identificar la asociación que existe entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. El tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra la conformó 202 colaboradores a quienes se les ofreció los cuestionarios de Sentido de pertenencia de Herrera (2012) y Cuestionario de Satisfacción laboral de Palma (2005). Encontrando así que existe asociación entre las variables ($r=0.704$, $p=0.00$), así como también se encontró asociación entre las dimensiones de satisfacción

laboral. Concluyendo así que hay un nivel alto de pertenencia. La presente investigación tiene aportes significativos al hacer uso de ambas variables a investigar, otorgando antecedentes sobre la relación que existe entre ellas, las cuales serán discutidas con los resultados a obtener.

Escobar (2019), elaboró su tesis "Estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la unidad territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018", de la Universidad Nacional de Huancavelica. El objetivo principal fue identificar la asociación entre estrés laboral y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la Unidad Territorial Junín del Programa Nacional Cuna Más 2018. La investigación fue de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y transaccional. La muestra estuvo compuesta por 40 participantes. Tanto para la variable estrés laboral como para la satisfacción laboral se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Se encontró que 24 (60%) participantes presentaron niveles bajos de estrés y moderadamente satisfechos laboralmente, 31 (77.5%) estaban bastante satisfechos. Es así que se encontró que existe asociación entre las variables ($p=0.013$), siendo además esta una relación negativa. Los presentes resultados al ser diferentes a los anteriormente encontrados, servirán para apoyar o discutir la relación entre las variables a estudiar.

2.1.3. A nivel Local

Paredes (2019), desarrolló la tesis titulada "La satisfacción laboral y su influencia en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018", de la Universidad Privada de Tacna. El propósito fue identificar en qué medida influye la satisfacción laboral en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018. El tipo de investigación fue de nivel explicativo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 144 trabajadores, a quienes se les aplicaron la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario. Después de la tabulación de datos y el análisis

estadístico correspondiente con la ayuda del programa SPSSv24, los resultados evidenciaron que el 82,6% de los empleados creía que su satisfacción era adecuada o alta, y la dimensión más destacada fueron los "requisitos laborales"; el 74,3% de los empleados creía que el reconocimiento de la organización es adecuado o alto, y la dimensión más destacada fue el "logro". La conclusión final fue que la satisfacción laboral incide en la identificación del sistema de personal (t calculado = 8,756, $p = 0,000$). De manera similar, la satisfacción laboral tiene un impacto en el conocimiento de la entidad (calculado $t = 5,225$ y $p = 0,000$), la satisfacción laboral un impacto en el compromiso del empleado (calculado $t = 7,406$ y $p = 0,000$) y la satisfacción laboral un impacto en la satisfacción del empleado, con una correlación $t = 8,286$ y $p = 0,000$. Los aportes que brindan esta investigación son a nivel estadístico, donde a través del análisis explicativo se encontró que la satisfacción laboral influye en el sentido de pertenencia; resultados robustos que permitirán comparar dichas investigaciones.

Arias (2017), realizó la investigación "La satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna, periodo de estudio: 2016 – 2017", de la UPT. Teniendo como propósito identificar la asociación entre satisfacción de usuarios e imagen corporativa en Maestro Perú de Tacna. Teniendo un método aplicado, relacional y transversal. Contando con la participación de 68 clientes como participantes. Encontrando así $r=0,7854$, evidenciando que asociación moderada y positiva entre las variables, encontrando también que la satisfacción es regular al igual que la imagen. Esta investigación ofrece aportes sobre la relación que existe entre la satisfacción con la imagen de una organización, donde los resultados servirán para discutir sobre la satisfacción de los empleados con los clientes de una organización.

2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Estrés laboral

Según Iniesta et al. (2016), el estrés laboral se refiere al estado psicológico de los empleados que presentan síntomas por presión laboral cuando se encuentran en un estado de salud, que ha alcanzado el estado extremo de fatiga del personal y depresión frente a los usuarios.

Por otro lado, Weiler (2004) indica que el estrés laboral es un patrón de acciones anímicas, de pensamiento, físicas y comportamentales dirigido a algunos aspectos negativos o malos del contenido laboral, organización del mismo y entorno. Es un estado donde existe un elevado nivel de reacción y sentimientos frecuentes de no poder hacer frente.

Asimismo, Stavroula et al. (2004) Señala que es una respuesta de los individuos al enfrentar presiones en su centro de labores que no es equivalente a sus conocimientos y competencias, poniéndolos así a prueba.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST, 2002), afirma que es un conglomerado de reacciones emotivas, físicas y comportamentales de colaboradores ante aspectos específicos.

Finalmente, Lazarus y Folkman (1986) afirman que el estrés laboral es la relación que existe entre un individuo y un entorno que se considera perturbador y doloroso, lo que lleva a su declive y descontrol.

2.2.1.1. Tipos de estrés

De acuerdo a Posada (2011), existen 02 tipos de estrés:

- **Episódico:** El estrés episódico se manifiesta en situaciones puntuales y temporales. Es como una ráfaga de tensión que surge en respuesta a eventos o circunstancias específicas y que, una vez enfrentada o resuelta, tiende a desaparecer. Es importante destacar que este tipo de estrés no persiste en el tiempo ni se arraiga en la vida de una persona de manera constante. Un ejemplo claro de estrés episódico es el despido de un trabajador.

Cuando una persona recibe la noticia de que ha sido despedida de su trabajo, es probable que experimente una serie de reacciones emocionales y físicas inmediatas. Estas pueden incluir ansiedad, tristeza, preocupación por el futuro financiero y una serie de síntomas físicos como palpitaciones, sudoración excesiva y tensión muscular. Estos síntomas son una respuesta natural al estrés generado por la pérdida del empleo.

Sin embargo, lo característico del estrés episódico es que una vez que la situación se resuelve, en este caso, por ejemplo, cuando la persona encuentra un nuevo trabajo o se adapta a su nueva realidad, los síntomas de estrés tienden a desaparecer. El organismo se recupera y vuelve a su estado de equilibrio previo al evento estresante. Es importante destacar que, en este caso, el estrés episódico es una reacción adecuada y saludable ante una situación desafiante, ya que ayuda a la persona a movilizar recursos para adaptarse a los cambios.

No obstante, si el estrés episódico se vuelve frecuente en la vida de una persona, puede tener consecuencias negativas para su salud a largo plazo. La exposición constante a situaciones estresantes puede agotar los recursos físicos y emocionales de una persona, aumentando el riesgo de desarrollar problemas de salud mental como la ansiedad y la depresión, así como problemas físicos como enfermedades cardiovasculares y trastornos gastrointestinales (Posada, 2011).

- **Crónico:** El estrés crónico, por otro lado, es una forma más persistente y sostenida de estrés que afecta a las personas a lo largo del tiempo. Se caracteriza por estar vinculado a situaciones o condiciones que perduran en la vida de la persona, lo que significa que los síntomas de estrés no desaparecen una vez que la situación estresante inicial se resuelve. En lugar de eso, el estrés crónico se mantiene y se manifiesta cada vez que la persona se enfrenta a la fuente de estrés.

15 Una de las principales causas de estrés crónico es un ambiente de trabajo inadecuado. Cuando las condiciones laborales son estresantes de manera constante, como un jefe autoritario, una carga de trabajo excesiva o un ambiente de trabajo tóxico, los empleados pueden experimentar estrés de forma regular. Esto puede llevar a una serie de síntomas como fatiga constante, irritabilidad, insomnio y problemas de concentración.

15 Otra fuente común de estrés crónico es la sobrecarga de trabajo. Las personas que se ven constantemente abrumadas por tareas y responsabilidades pueden experimentar estrés de manera regular, ya que se sienten presionadas y desbordadas por sus obligaciones. Esta constante presión puede tener un impacto significativo en la salud mental y física de una persona, contribuyendo al agotamiento y a la sensación de no poder desconectar del trabajo.

Los cambios en el ritmo biológico también pueden desencadenar estrés crónico. Por ejemplo, las personas que trabajan en turnos rotativos o que tienen horarios irregulares pueden experimentar estrés debido a la disrupción de su ritmo circadiano natural. Esta falta de regularidad en los patrones de sueño y vigilia puede afectar negativamente la salud y el bienestar a largo plazo (Posada, 2011).

Además, las decisiones y responsabilidades muy importantes en la vida de una persona pueden generar estrés crónico. Por ejemplo, un individuo que tiene que tomar decisiones difíciles en su vida personal o profesional de manera constante puede experimentar un alto nivel de estrés. La responsabilidad de estas decisiones y el temor a cometer errores pueden generar una tensión continua (Posada, 2011).

Por su parte, Booth y Pérez (2008) afirman que según Selye y Canon y sus respectivas teorías, el estrés siempre es perjudicial. Sin embargo, Selye intentó corregir esta afirmación con estos dos nuevos conceptos: estrés y distrés. Selye dijo que cierto grado de estrés es bueno y necesario porque representan un tipo de estrés, y el estrés excesivo puede volverse desagradable y dañino para los humanos (distrés).

Figura 1.
Tipos de Estrés



Nota. Booth & Pérez (2008)

2.2.1.2.Causas del estrés laboral

Del Hoyo (2004), menciona que todas las causas de estrés son parte del ambiente, ya que todos son parte del ambiente. Desde esta perspectiva, los factores estresantes en la situación laboral se pueden dividir en 03 categorías:

4 a) Estresores del ambiente físico

- **Iluminación:** La iluminación es un elemento esencial en nuestro entorno cotidiano que a menudo pasa desapercibido. Sin embargo, su importancia no debe subestimarse, ya que tiene profundos efectos beneficiosos sobre la productividad, la salud física y el bienestar psicológico. La luz natural y artificial juega un papel crucial en nuestra capacidad para realizar tareas y actividades diarias de manera eficiente.

Cuando no hay suficiente luz, es difícil hacerse una idea clara de lo que ocurre a nuestro alrededor. Esto puede llevar a errores en el trabajo, accidentes domésticos y una sensación general de incomodidad. La falta de luz también puede afectar nuestro ritmo circadiano, el reloj biológico interno que regula nuestros patrones de sueño y vigilia. La exposición a la luz natural durante el día es fundamental para mantener un ritmo circadiano saludable, lo que a su vez influye en la calidad de nuestro sueño por la noche.

En el entorno laboral, la iluminación adecuada es esencial para la productividad y la seguridad. Los trabajadores que realizan tareas que requieren precisión y atención, como la lectura de documentos o la manipulación de pequeños objetos, dependen de una iluminación adecuada para realizar su trabajo de manera eficiente y sin esfuerzo. La falta de luz puede causar fatiga ocular, dolores de cabeza y dificultades para concentrarse.

Además, la exposición a la luz natural durante el día se ha relacionado con mejoras en el estado de ánimo y la salud mental. La luz solar estimula la producción de serotonina, un neurotransmisor que está asociado con la sensación de bienestar y felicidad. Por lo tanto, un ambiente bien iluminado puede contribuir a un estado de ánimo más positivo y a una mayor satisfacción en el trabajo y en la vida en general (Del Hoyo, 2004).

- **Ruido:** El ruido es otro factor ambiental que puede tener un impacto significativo en la vida cotidiana de las personas. Incluso a niveles muy inferiores a los que podrían dañar permanentemente la audición, el ruido puede ser problemático. Esto se debe a que el ruido tiene la capacidad de alterar la actividad cerebral y provocar una serie de efectos negativos en la salud y el bienestar.

En entornos ruidosos, como las ciudades congestionadas o los lugares de trabajo con maquinaria ruidosa, el ruido constante puede causar fatiga mental y física. La exposición prolongada al ruido puede llevar a la irritabilidad, la incapacidad de concentración y la disminución de la productividad. Las personas que trabajan en entornos ruidosos a menudo informan de niveles más altos de estrés y agotamiento.

Además de los efectos a corto plazo, la exposición crónica al ruido puede tener consecuencias a largo plazo para la salud. Se ha demostrado que el ruido ambiental está relacionado con un mayor riesgo de hipertensión, enfermedades cardiovasculares y trastornos del sueño. El estrés crónico causado por el ruido puede desencadenar problemas de salud mental, como la ansiedad y la depresión.

En términos de seguridad, el ruido excesivo en el lugar de trabajo puede ser peligroso ya que puede dificultar la comunicación efectiva y aumentar el riesgo de accidentes. Los trabajadores expuestos a niveles elevados de

ruido pueden no escuchar advertencias o señales de peligro, lo que aumenta la posibilidad de lesiones en el trabajo (Del Hoyo, 2004).

- Temperatura: La temperatura es otro factor ambiental que puede tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de las personas. La satisfacción y la sensación de "confort" de las personas pueden verse afectadas negativamente por las temperaturas extremas, lo que constituye otra importante fuente de estrés. Tanto el frío intenso como el calor excesivo pueden tener efectos perjudiciales en el cuerpo humano.

Las temperaturas extremadamente altas pueden causar una serie de problemas de salud, incluyendo golpes de calor, deshidratación y agotamiento por calor. La exposición prolongada al calor puede aumentar el riesgo de enfermedades cardiovasculares y respiratorias, especialmente en personas mayores y en aquellos con condiciones de salud preexistentes.

Por otro lado, cuando hace frío, el cuerpo humano necesita gastar más energía para mantener su temperatura interna dentro de un rango saludable. Esto puede llevar a un aumento en el consumo de calorías y a una mayor fatiga. La exposición al frío también puede reducir la destreza manual y aumentar el riesgo de accidentes, lo que es especialmente relevante en entornos de trabajo donde se requiere precisión y atención.

La temperatura también puede afectar el sueño y el descanso. Las temperaturas extremas en el dormitorio pueden dificultar conciliar el sueño y mantener un sueño de calidad. Un ambiente demasiado caliente o demasiado frío puede interrumpir los patrones de sueño y hacer que las personas se despierten durante la noche, lo que resulta en una sensación de cansancio y somnolencia durante el día (Del Hoyo, 2004).

- Ambientes contaminados: Cada vez más personas citan la contaminación ambiental como una causa importante de estrés en sus vidas. La contaminación del aire, del agua y del suelo puede tener una serie de efectos adversos en la salud humana y en el bienestar general.

La exposición a la contaminación del aire, en particular, ha sido vinculada a una serie de problemas de salud, incluyendo enfermedades respiratorias como el asma y la bronquitis, así como enfermedades cardiovasculares y cáncer de pulmón. Los contaminantes del aire, como el dióxido de azufre, los óxidos de nitrógeno y las partículas finas, pueden irritar las vías respiratorias y dañar los pulmones a largo plazo.

La contaminación del agua también es un problema importante que puede afectar la salud de las personas. El consumo de agua contaminada con sustancias químicas tóxicas o microorganismos patógenos puede causar enfermedades gastrointestinales y problemas de salud a largo plazo. Además, la contaminación del agua puede afectar a los ecosistemas acuáticos y a la vida silvestre, lo que tiene un impacto en la biodiversidad y la seguridad alimentaria.

En cuanto a la contaminación del suelo, puede tener efectos perjudiciales en la calidad de los alimentos que consumimos. La presencia de contaminantes en el suelo puede ser absorbida por las plantas y entrar en la cadena alimentaria, lo que potencialmente expone a las personas a sustancias tóxicas a través de su dieta. Esto puede tener consecuencias para la salud a largo plazo.

Es necesario que las personas sean más conscientes de los peligros a los que se enfrentan debido a la contaminación ambiental. Esto puede lograrse a través de una mayor educación y concienciación sobre los riesgos asociados con la contaminación, así como mediante la promulgación y

aplicación efectiva de legislación ambiental que proteja la calidad del aire, el agua y el suelo (Del Hoyo, 2004).

4 b) Estresores relativos al contenido de la tarea

- **Carga mental:** El término "carga mental" se refiere al grado de movilización de obligaciones cognitivas o habilidades energéticas y mentales que las personas realizan para realizar tareas. La ejecución de la **tarea** significa **todo el procesamiento psicológico de la información**, para hacer funcionar **una serie de procesos cognitivos, tales como:**

- Obtener **información del exterior (percepción).**
- **Análisis de información:** cualquier forma de razonamiento.
- Memoria: el almacenamiento y uso de información de la memoria.
- Comprender su proceso y cambios.

Trabajar muchas horas y ser infeliz en el trabajo se ha relacionado con una serie de consecuencias negativas para la salud, como la obesidad, la hipertensión, el colesterol alto, la depresión y el tabaquismo. Las personas que tienen una carga de trabajo ligera (cantidad insuficiente) o tareas fáciles (calidad insuficiente) pueden no estar tan estresadas como las que tienen una carga de trabajo pesada (cantidad excesiva) o luchan con esas actividades (calidad excesiva), pero eso no implica que nunca estén bajo tensión. En otras palabras, no sólo tener demasiadas cosas que hacer puede ser estresante; tener muy pocas pueden ser igual de perjudicial para la salud.

- **Control sobre la tarea:** La autonomía en las tareas, la iniciativa y la responsabilidad contribuyen a una sensación de control sobre la jornada laboral, que es lo que entendemos por "control" en este contexto. Se dice

que los trabajadores tienen autonomía cuando se les concede una discreción significativa sobre su trabajo en términos de planificación de tareas, velocidad, orden de las operaciones y control de los resultados. Los trabajadores que tienen más margen de maniobra para realizar su trabajo son más propensos a responsabilizarse de los resultados. Los trabajadores confían más en su capacidad para influir en los resultados cuando se les da más discreción y autoridad en su trabajo (Del Hoyo, 2004).

4 c) Estresores relativos a la organización

- 4 **Conflicto y ambigüedad del rol:** El conflicto y la ambigüedad del rol son fenómenos comunes en el mundo laboral y pueden generar una gran cantidad de estrés en los empleados. Cuando las expectativas de un trabajador chocan con la realidad de lo que la organización le exige, se crea un conjunto de fuerzas conocidas como conflictos de rol. Estos conflictos pueden manifestarse de varias formas y pueden ser especialmente perjudiciales para el bienestar de los trabajadores.

Un tipo de conflicto de rol se refiere a las expectativas contradictorias que un empleado recibe de diferentes fuentes dentro de la organización. Por ejemplo, un supervisor puede pedirle a un empleado que priorice la velocidad en la ejecución de tareas, mientras que otro departamento de la empresa enfatiza la calidad sobre la velocidad. Este tipo de conflicto puede generar confusión y ansiedad en el trabajador, ya que no sabe a qué está realmente comprometido (Del Hoyo, 2004).

Otro tipo de conflicto de rol es subjetivo y se produce cuando los requisitos del puesto chocan con las propias aspiraciones, ambiciones y valores del individuo. Por ejemplo, un empleado que valora mucho su vida familiar y busca un equilibrio entre el trabajo y la vida personal puede experimentar

un conflicto de rol si su trabajo le exige constantemente horas extras y viajes de negocios.

La ambigüedad del rol, por otro lado, se refiere a la falta de claridad en las expectativas y responsabilidades laborales de un empleado. Cuando un trabajador no tiene una comprensión clara de lo que se espera de él o de cómo encaja su trabajo en los objetivos de la organización, puede sentirse perdido y ansioso.

Para abordar el conflicto y la ambigüedad del rol, las organizaciones pueden tomar medidas para mejorar la comunicación interna y la definición de roles y responsabilidades. Esto incluye proporcionar una descripción detallada del puesto, establecer expectativas claras y fomentar un ambiente en el que los empleados se sientan cómodos compartiendo sus preocupaciones y preguntando sobre sus roles (Del Hoyo, 2004).

- Jornada de trabajo: La jornada de trabajo es otro factor crucial que puede influir en el nivel de estrés que experimentan los empleados. Las personas con exceso de trabajo son menos capaces de hacer frente a los retos que se les presentan en la vida debido al desgaste que ello supone para su cuerpo y su mente. El exceso de trabajo puede manifestarse de diferentes formas, incluyendo largas horas de trabajo, falta de tiempo de ocio y descanso, y presiones constantes para estar siempre disponibles.

Cuando las personas trabajan largas horas de manera regular, pueden experimentar fatiga física y mental, lo que afecta negativamente su capacidad para realizar tareas con eficiencia y precisión. La falta de tiempo de ocio y descanso también es perjudicial, ya que las reservas de energía esenciales para la adaptación se obtienen en parte del tiempo de relajación y recuperación. Cuando las personas disponen de menos tiempo para

descansar y desconectar del trabajo, están en riesgo de agotamiento y burnout.

Además, el exceso de trabajo puede tener un impacto negativo en la vida personal y familiar de una persona. La falta de tiempo para pasar con la familia y amigos, participar en actividades recreativas y cuidar de uno mismo puede generar tensión en las relaciones personales y contribuir al estrés general.

Para abordar el problema de la jornada de trabajo excesiva, las organizaciones pueden implementar políticas que promuevan un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Esto puede incluir la promoción de horarios flexibles, la limitación de las horas extras no remuneradas y el fomento del uso de días de vacaciones y días libres. Los empleados también pueden aprender a establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, lo que les permite desconectar y recargar energías (Del Hoyo, 2004).

- Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo desempeñan un papel importante en el bienestar de los empleados. Cuando existen tensiones o conflictos en las relaciones laborales, esto puede generar estrés y ansiedad. Por otro lado, unas buenas conexiones interpersonales, unas líneas de comunicación abiertas y un sólido sistema de apoyo social pueden ayudar a mitigar los efectos negativos del estrés laboral.

La falta de cohesión en un equipo de trabajo y la presión constante pueden crear un clima laboral poco saludable. Cuando los empleados sienten que están en constante competencia o que no pueden confiar en sus colegas, pueden experimentar estrés y desmotivación. La comunicación deficiente también puede contribuir a la confusión y al malentendido, lo que aumenta

la tensión en el lugar de trabajo. El aislamiento laboral es otro factor que puede elevar los niveles de estrés en los empleados. Cuando las personas se sienten desconectadas de sus colegas y carecen de un sistema de apoyo social en el trabajo, pueden sentirse solas y desamparadas.

Para promover relaciones interpersonales saludables en el lugar de trabajo, las organizaciones pueden implementar programas de construcción de equipos, fomentar la comunicación abierta y establecer políticas de apoyo social. Los empleados también pueden aprender a gestionar el conflicto de manera constructiva y a buscar el apoyo de colegas y superiores cuando sea necesario (Del Hoyo, 2004).

- Promoción y desarrollo de la carrera profesional: La promoción y el desarrollo de la carrera profesional son aspectos fundamentales de la vida laboral de una persona y pueden influir en su nivel de estrés y satisfacción en el trabajo. Cuando existe una brecha significativa entre los objetivos profesionales de un empleado y su rendimiento real, esto puede causar estrés, ansiedad y resentimiento.

Los empleados suelen tener metas y aspiraciones profesionales que desean alcanzar a lo largo de su carrera. Cuando sienten que no están avanzando en la dirección deseada o que sus esfuerzos no están siendo reconocidos, pueden experimentar una sensación de estancamiento y frustración.

La falta de oportunidades de desarrollo profesional también puede contribuir al estrés laboral. Cuando los empleados sienten que no tienen la posibilidad de adquirir nuevas habilidades, asumir responsabilidades adicionales o avanzar en sus carreras, pueden sentirse desmotivados y atrapados en su situación laboral actual.

Para abordar este problema, las organizaciones pueden implementar programas de desarrollo profesional que ofrezcan a los empleados oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Esto puede incluir capacitación en el trabajo, programas de mentoría y oportunidades de ascenso. Los empleados también pueden tomar la iniciativa de establecer metas profesionales claras y buscar oportunidades para desarrollar sus habilidades y avanzar en sus carreras (Del Hoyo, 2004).

2.2.1.3. Consecuencias del estrés laboral

Sánchez (2016), argumenta que las consecuencias del estrés laboral están clasificadas en 02 grupos: consecuencias psíquicas para el trabajador, y consecuencias físicas para el mismo.

Tanto las consecuencias psíquicas como físicas, estas pueden manifestarse a diferentes plazos, e incluso estar en un estado de latencia del que no se es consciente hasta que la consecuencia ya se ha ocasionado. Se describen de manera detallada a continuación:

a) Consecuencias psíquicas

- **Deterioro cognitivo:** El pensamiento humano es un proceso complejo. Hay varias formas en que las capacidades cognitivas de nuestro cerebro mejoran nuestra calidad de vida. La cognición puede incluir una amplia gama de operaciones mentales, como la memoria, la atención, el lenguaje, la percepción y otros procesos similares.
- **Dificultad para concentrarse:** La atención es un proceso mental que nos ayuda a prestar atención a las cosas que importan. Cuando estamos física y mentalmente comprometidos, nuestra atención y concentración serán máximas. Sin embargo, quienes están bajo tensión y no pueden ocuparse

tienen un nivel de cansancio mucho mayor, lo que dificulta que su cerebro se concentre en un solo trabajo.

- **Ansiedad y/o depresión:** El hecho de no poder hacer todas las tareas que nos han asignado, por mucho que nos esforcemos, puede provocar ansiedad en el organismo. Por otro lado, los pensamientos negativos sobre uno mismo pueden contribuir a la depresión. La autoconcepción negativa, como "no puedo", "soy incapaz", "no valgo nada", "me siento inútil" o "siento que mi trabajo no vale nada", puede conducir a un estado de disfunción mental.
- **Dificultad para tomar decisiones:** Es cierto que hay situaciones en las que se dispone de poco tiempo para tomar una decisión; no obstante, muchas personas afirman sentirse incapaces de tomar decisiones acertadas cuando se encuentran bajo coacción (Sánchez, 2016).
- **Trastornos del sueño o dificultad para conciliar el sueño (insomnio):** Las causas de este efecto secundario son bien conocidas, dado que nuestros cuerpos están más ocupados de lo normal, el ritmo circadiano que controla cuándo dormimos se verá alterado. También hay que tener en cuenta que las personas estresadas tienden a darle vueltas a los problemas sin parar.
- **Trastornos sexuales:** Mantener relaciones sexuales sin que la búsqueda del placer sea la motivación principal. La experiencia sexual ideal se tiene cuando el cuerpo está a la vez energético y relajado.
- **Deterioro de las relaciones personales:** La incapacidad para desconectar del trabajo puede tener efectos negativos en las relaciones personales. También es vital recordar que es menos probable que una persona estresada dedique tiempo a sus seres queridos.
- **Aumento de conductas perjudiciales para la salud:** Cuando las personas están estresadas en el trabajo, pueden responder de formas perjudiciales para su salud. El tabaco, el alcohol y otras sustancias aumentan la propensión de una persona al comportamiento adictivo cuando se le presenta la sustancia por primera vez (Sánchez, 2016).

- Síndrome Burnout: El agotamiento, o síndrome de burnout, suele ser indicativo de una reacción prolongada al estrés. Se trata de una reacción a los retos interpersonales y emocionales que pueden surgir en el trabajo. La incapacidad, la negación y el agotamiento crónico son resultados de esta afección. Para aliviar estos síntomas psicósomáticos, es crucial atenderse a una serie de normas.

b) Consecuencias físicas: Asimismo, Sánchez (2016) señala que ciertas personas pueden presentar síntomas o patologías relacionadas con el estrés; sin embargo, no todas las personas expuestas a la presión laboral deben presentar las siguientes enfermedades.

- Problemas o alteraciones cardiovasculares:
 - *El estrés puede causar presión arterial alta, a menudo conocida como hipertensión.*
 - *Las enfermedades del corazón, concretamente las coronarias, están relacionadas con el estrés en el lugar de trabajo.*
 - *Las situaciones físicas estresantes pueden alterar el latido normalmente constante del corazón, una afección conocida como arritmia.*
- Alteraciones dermatológicas: Las personas sometidas a mucho estrés en el trabajo son más propensas a sufrir alteraciones dermatológicas, ya que nuestra piel es un gran reflejo de nuestra actitud y nuestra salud. En este caso se dan los siguientes signos y síntomas:
 - *Manchas.*
 - *Pérdida y caída del cabello (alopecia).*
 - *Picazón.*

- **Alteraciones corporales a nivel muscular y óseo:** El cuerpo necesita equilibrio para funcionar correctamente, y el estrés no favorece la consecución de esa condición. Como resultado, pueden producirse los siguientes cambios musculares y esqueléticos como consecuencia del estrés:
 - *Aparición de tics nerviosos.*
 - *Aparición o empeoramiento de dolores crónicos o patologías como la artritis.*
 - *Incremento de la posibilidad de padecer lesiones.*
 - *Cefalea tensional (dolor de cabeza).*
 - *Contracturas a nivel muscular.*
 - *Entumecimiento, hormigueo y/o calambres (Sánchez, 2016).*
- **Alteraciones de tipo digestivo:** Debido a que el sistema digestivo está tan en sintonía con nuestro bienestar emocional, no es raro que las personas bajo estrés presenten los siguientes síntomas:
 - *Gastroenteritis y/o diarrea.*
 - *Cambios del ritmo intestinal con propensión al estreñimiento.*
 - *Úlceras pépticas (úlceras de estómago).*
- **Alteraciones del sistema inmune:** El estrés también puede tener efectos sobre el sistema inmunitario, lo que puede provocar diversos efectos secundarios indeseables. Estas alteraciones pueden reflejar el intento del organismo de defenderse contra los agentes patógenos. Debido a ello, existe un mayor potencial de propagación de enfermedades.
- **Alteraciones del sistema endocrino:** Alteraciones del sistema endocrino, que controla la producción y distribución de hormonas en el organismo.

Tanto el hipertiroidismo como el hipotiroidismo se han relacionado con esta enfermedad (Sánchez, 2016).

2.2.1.4. Medición del estrés laboral

Los autores Maslach y Jackson (1986), formularon el instrumento llamado "Inventario de quemaduras de Maslach" (MBI), que fue adaptado al español por Seisdedos en 1997, y fue apoyado por el Departamento de Innovación y Desarrollo de la editorial TEA en Madrid, España. El propósito de esta encuesta es evaluar las tres dimensiones del Síndrome de Burnout: el agotamiento emocional, la despersonalización y la autorrealización. Consta de 22 preguntas formuladas de forma afirmativa, lo que permite medir las tres dimensiones del Síndrome de Burnout y su forma de aplicación puede ser individual, colectiva o de auto aplicación, por otra parte, tiene una duración aproximada de aplicación de 10 a 15 minutos.

2.2.1.5. Dimensiones del estrés laboral

Tomando como referencia el MBI de Maslach y Jackson (1986), las dimensiones del estrés laboral son las siguientes:

- a) **Cansancio Emocional (CE):** El cansancio emocional es una de las dimensiones centrales del síndrome de burnout. Se define como el desgaste, la pérdida de energía, el agotamiento y la fatiga que pueden manifestarse tanto física como psicológicamente. Este agotamiento puede ser resultado del exceso de tiempo directo dedicado a la actividad laboral, así como de la fatiga emocional provocada por el contacto directo con personas en el trabajo, especialmente en el caso de profesiones que involucren un alto grado de interacción interpersonal, como la atención médica, la educación o la atención al cliente.

El cansancio emocional se manifiesta en la sensación de estar físicamente y mentalmente agotado. Los individuos que experimentan este componente del burnout pueden sentir que han llegado al límite de su capacidad para lidiar con las demandas laborales y emocionales. Pueden experimentar fatiga crónica, falta de energía, apatía y una disminución general en su capacidad para enfrentar las situaciones de manera efectiva.

Este agotamiento no solo afecta la vida laboral de una persona, sino que también tiene un impacto en su vida personal. El cansancio emocional puede llevar a una reducción en la calidad de las relaciones personales, ya que el individuo puede tener menos energía y paciencia para interactuar con amigos y familiares después de un día de trabajo agotador.

Para abordar el cansancio emocional, es importante que los empleadores reconozcan la importancia de la gestión del estrés y fomenten un ambiente de trabajo que promueva el equilibrio entre la vida laboral y personal. Los trabajadores también pueden beneficiarse de estrategias de manejo del estrés, como el establecimiento de límites claros en cuanto al tiempo de trabajo y la búsqueda de actividades de relajación y autocuidado (Maslach & Jackson, 1986).

- b) Despersonalización (D):** La despersonalización es otra dimensión crítica del síndrome de burnout. Esta dimensión se refiere a un cambio en la actitud de una persona hacia los demás, lo que dificulta la comunicación personal, especialmente hacia aquellos que son beneficiarios directos de su trabajo. En otras palabras, las personas que experimentan despersonalización pueden volverse más distantes emocionalmente y desarrollar una actitud cínica o indiferente hacia los demás en el contexto laboral.

La despersonalización se manifiesta en la falta de empatía y en la percepción de que las interacciones con los demás son simplemente parte de una rutina

impersonal. Los individuos que experimentan esta dimensión del burnout pueden comenzar a ver a las personas como "casos" o "clientes" en lugar de seres humanos con necesidades y emociones. Esta actitud puede hacer que sea más difícil para ellos relacionarse y conectarse con los demás en un nivel personal.

En el contexto de la atención médica, la despersonalización puede manifestarse en la falta de atención y empatía hacia los pacientes, lo que puede tener graves consecuencias para la calidad de la atención médica. En otras profesiones, como la atención al cliente, la despersonalización puede llevar a una disminución en la calidad del servicio al cliente y a una mayor insatisfacción por parte de los clientes.

Para abordar la despersonalización, es esencial que las organizaciones fomenten una cultura de empatía y cuidado hacia los demás en el trabajo. La formación en habilidades de comunicación y empatía puede ser beneficiosa para los empleados, especialmente aquellos que trabajan en roles que requieren una interacción interpersonal significativa. También es importante que los individuos sean conscientes de su propia actitud hacia los demás y busquen formas de mantener una conexión genuina con las personas con las que interactúan en el trabajo (Maslach & Jackson, 1986).

- c) **Realización Personal (RP):** La realización personal es la tercera dimensión del síndrome de burnout. Abarca una serie de respuestas y evaluaciones negativas hacia uno mismo y hacia el propio trabajo o actividad, típicas de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y la evitación del contacto y las relaciones interpersonales en la actividad laboral.

Cuando las personas experimentan una baja realización personal, pueden sentir que no están alcanzando sus metas profesionales o que su trabajo carece de significado y propósito. Esto puede llevar a una disminución en la autoestima

y la autoeficacia, lo que a su vez puede contribuir a una sensación de desánimo y desmotivación en el trabajo. La baja realización personal también puede llevar a una evitación de las relaciones interpersonales en el trabajo, ya que las personas pueden sentir que no tienen la capacidad de relacionarse de manera significativa con los demás. Esto puede dar lugar a un aislamiento social en el lugar de trabajo, lo que a su vez puede aumentar el sentimiento de soledad y alienación.

Para abordar la baja realización personal, es importante que las organizaciones brinden oportunidades para el desarrollo profesional y promuevan un sentido de propósito en el trabajo. Los empleados pueden beneficiarse de establecer metas profesionales claras y buscar oportunidades para aprender y crecer en su carrera. También es esencial que las personas mantengan una mentalidad positiva y busquen el apoyo de colegas y superiores para mantener su autoestima y autoeficacia (Maslach & Jackson, 1986).

2.2.2. Sentido de pertenencia

Según Porporatto (2021), el sentido de pertenencia se refiere al sentido de identidad de una persona con el grupo al que pertenece, una parte de él y el entorno en el que se desarrolla la vida diaria. El sentido de pertenencia está relacionado con el bienestar del sujeto, ya que la identidad personal se nutre de la pertenencia a un campo y grupo social específico.

Por otro lado, Jink y Baillargeon (2017) indican que el sentido de pertenencia es el sentimiento o la conciencia de ser parte de uno o más grupos o comunidades. Puede formarse en cualquier tipo de equipo. En este sentido, lo realmente importante es el grado de valor que se le da además de la cantidad de funcionalidades que comparte con los miembros de la organización.

Asimismo, Herrera (2012) menciona que el sentido de pertenencia es la intensidad que cada colaborador ejerce sobre los 03 factores (motivación, reconocimiento y compromiso), y su influencia se refleja en la realización de los objetivos de la organización de acuerdo a su campo y ambiente de trabajo, cooperando así con la realización de los objetivos de la empresa.

Hopenhayn y Sojo (2011), señalan que el sentido de pertenencia puede estar dado por valores específicos y universales, pudiendo ser un individuo o su grupo. Esta dualidad se encuentra en un estado de tensión, y su relación complementaria es incierta, aunque necesitan existir entre sí.

Finalmente, Fenster (2005) afirma que el sentido de pertenencia se puede formar en cualquier tipo de grupo, y lo realmente importante para su desarrollo es la importancia del mismo grupo para el individuo, además de la cantidad de características que comparte con sus integrantes.

2.2.1. Importancia del sentido de pertenencia

De acuerdo a Bembibre (2016), el concepto de sentido de pertenencia es fundamental para construir la identidad y subjetividad de una persona. Por tanto, los elementos de los que estamos hablando nos hacen sentir como parte de un determinado colectivo, grupo, y nos dan subjetividad, pero en el entorno de un grupo de personas se puede compartir un sinnúmero de cosas con ellos. Al intentar definir el concepto de pertenencia, nos encontramos con un dilema muy importante: la pertenencia, la cual dice cómo ser parte de un grupo, un grupo de personas. Cabe señalar aquí que nuestra personalidad es en gran medida una contribución de nuestras elecciones en un nivel consciente e inconsciente, y nuestra construcción de ella es absolutamente única en cada situación.

Sin embargo, todos estos elementos forman parte de una sociedad o comunidad más compleja y, por tanto, no pueden aislarse de ella. En este marco,

podemos decir que nuestra identidad está constituida por el entorno, las personas y fenómenos sociales que nos rodean, generalmente por motivos sociales.

Como seres sociales, es obvio que sentimos pertenecientes a un determinado grupo o grupo social nos ayuda a mejorar nuestra autoestima y sentimos reconocidos. La pertenencia social se puede presentar de muchas formas diferentes: una persona puede sentirse parte de un país, religión, creencia política o creencia, o simplemente convertirse en un admirador de otras personas en determinadas artes, deportes o estilos y grupos artísticos culturales.

Las organizaciones siempre necesitan generar y consolidar un sentido de pertenencia, que se relaciona con la identificación emocional más que racional. Varían mucho según el contexto histórico, pero van desde la política (por ejemplo, la necesidad de establecer una identidad nacional o un sentido de pertenencia) a la religión (cuando la religión se ha convertido en un elemento decisivo del sentido de pertenencia en una comunidad) a la sociedad (cuando estos movimientos políticos llegan al poder y establecen la identidad de clase desde allí). En todos los casos, tiene que ver con la necesidad de unir a las personas detrás de ciertos pensamientos, creencias o sentimientos que nos hacen sentir completos y en correlación unos con otros (Bembibre, 2016).

2.2.2.2. Características del sentido de pertenencia

De acuerdo a Hernández (2013), no deben dejarse de lado algunas características básicas que desarrollan el sentido de pertenencia en los colaboradores de una institución:

- *Información relacionada con la organización:* Este punto se refiere a lo que es y hace la organización, sus objetivos y estrategias, los resultados obtenidos, el

tamaño y el alcance de la operación, las políticas y procedimientos y los productos que ofrece.

- *Información relacionada con el trabajo:* Comprende todo lo que las personas necesitan saber, sus funciones y responsabilidades, las expectativas que se tienen de ellas, los puntos que hay que tener en cuenta para realizar la evaluación del desempeño, y la retroalimentación sobre el trabajo realizado por el trabajador.
- *Asuntos que afectan a la vida personal y familiar:* Quienes se incorporan a una organización quieren saber todo lo que repercutiría directa e indirectamente en su bienestar personal y familiar: prestaciones, derechos, oportunidades de capacitación y promoción, disposiciones en materia de salud y seguridad, políticas de gestión de los recursos humanos, actividades culturales, sociales y deportivas en las que pueden participar.

Si un individuo se relaciona fuertemente con una organización, se crea un vínculo psicológico entre ambas partes, convirtiéndose en muchas ocasiones en parte de su autoconcepto, de tal manera que el futuro de ambas se define de forma similar (Van Dick, y otros, 2004). Para determinar el sentido de pertenencia que tienen los empleados de una organización, es importante establecer las características siguientes, que de acuerdo a Keller (2016), son las siguientes:

- 1 El ambiente de trabajo y la importancia que le da a sus empleados.
- 2 Medición del nivel de identificación de los empleados con la organización a través de sus aspectos personales.
- Cuán motivados están los empleados para cumplir los objetivos propuestos por la empresa.

2.2.2.3. Cualidades del sentido de pertenencia

Rodríguez (2021) recopiló una serie de criterios que definen el sentimiento de comunidad. Véase más abajo para obtener información específica:

- Es una necesidad: Abraham Maslow, un influyente psicólogo humanista, desarrolló una teoría de las necesidades humanas que incluía una jerarquía de necesidades. En su famosa Pirámide de Maslow, colocó la necesidad de pertenencia y amor en el tercer nivel, justo por encima de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Esto demuestra la importancia que le dio a esta necesidad en la vida de las personas.

La necesidad de pertenencia, según Maslow, se refiere al deseo innato de los seres humanos de formar relaciones sociales, sentirse aceptados y experimentar un sentido de comunidad y conexión emocional. Esta necesidad impulsa a las personas a buscar amistades, relaciones familiares y románticas, y a participar en grupos sociales.

Desde el punto de vista de Maslow, esta necesidad de pertenencia es tan esencial como la comida y el refugio, si no más. Las personas pueden estar dispuestas a sacrificar otras necesidades para satisfacer esta necesidad de pertenencia. Por ejemplo, alguien puede renunciar a una posición laboral que le brinda estabilidad económica si siente que esa posición le impide estar cerca de su familia y amigos (Rodríguez, 2021).

- Existe desde el nacimiento: Nacemos como seres sociales, y nuestra necesidad de pertenecer se manifiesta desde el momento en que llegamos al mundo. La familia es el primer y más importante grupo social en la vida de un individuo. Los bebés dependen completamente de sus cuidadores para su supervivencia.

y el apego a los padres y familiares cercanos es esencial para su desarrollo emocional y psicológico.

³⁶ A medida que los niños crecen, comienzan a desarrollar relaciones con otros niños y adultos fuera de la familia. La necesidad de pertenencia se expande para incluir amistades, compañeros de clase y grupos sociales. Los niños buscan la aceptación y la amistad de sus pares, y el rechazo social puede tener un impacto duradero en su autoestima y bienestar emocional.

Con el tiempo, los individuos comienzan a identificarse más estrechamente con grupos más específicos, como grupos de amigos, compañeros de trabajo o comunidades en línea. Estos grupos proporcionan un sentido de pertenencia y conexión que es fundamental para el bienestar psicológico y emocional de las personas (Rodríguez, 2021).

- Efecto sobre el autoconcepto: Nuestro sentido de quiénes somos está fuertemente influenciado por las actitudes, comportamientos y palabras de los demás miembros de nuestros grupos sociales. En otras palabras, la compañía que mantenemos y la forma en que somos percibidos por esos grupos dan forma a nuestro autoconcepto. Esto es especialmente cierto en el caso de los adultos jóvenes, pero es relevante para todas las edades.

Cuando somos aceptados y apreciados por nuestros amigos, familiares y compañeros, tendemos a sentirnos valorados y positivos acerca de nosotros mismos. Esto refuerza un autoconcepto saludable y una autoestima positiva. Por otro lado, el rechazo o la crítica constante de nuestros grupos sociales pueden dañar nuestra autoimagen y llevar a problemas de autoestima y confianza en uno mismo.

La necesidad de pertenencia puede llevar a las personas a adaptarse y conformarse a las normas y expectativas de sus grupos sociales para sentirse

aceptados. Esto puede ser positivo en términos de integración y cohesión social, pero también puede llevar a la pérdida de la individualidad y la autenticidad si se exagera (Rodríguez, 2021).

- Exposición a nuevas ideas: Aunque tendemos a identificarnos con grupos que comparten muchas de nuestras características y valores, también estamos constantemente expuestos a diferentes perspectivas y puntos de vista a través de la interacción con personas de diversos orígenes y experiencias. La necesidad de pertenecer puede motivarnos a alterar nuestra visión del mundo o a probar algo nuevo.

Cuando pertenecemos a grupos que valoran la diversidad y el intercambio de ideas, es más probable que estemos dispuestos a escuchar y aprender de otros. Esto puede enriquecer nuestra comprensión del mundo y fomentar el crecimiento personal.

Por ejemplo, si un individuo pertenece a un grupo social que promueve la tolerancia y la apertura hacia diferentes culturas, es más probable que esté dispuesto a aprender sobre y respetar las tradiciones y perspectivas de otras culturas. Esto no solo enriquece su propia vida, sino que también contribuye a la construcción de sociedades más inclusivas y comprensivas (Rodríguez, 2021).

- Aumenta la confianza: La necesidad de pertenencia también puede estar relacionada con el aumento de la confianza en uno mismo. Cuando nos sentimos aceptados y apreciados por nuestros grupos sociales, es más probable que confiemos en nuestro propio juicio y en nuestra capacidad para tomar decisiones y enfrentar desafíos.

Este aumento de la confianza en uno mismo puede ser especialmente importante en situaciones en las que debemos tomar decisiones importantes o

asumir responsabilidades. Cuando creemos que los miembros de nuestro grupo de referencia valoran nuestras opiniones y habilidades, es más probable que tengamos la confianza necesaria para liderar, tomar decisiones críticas o enfrentar situaciones desafiantes.

Es más probable que creamos que los miembros de nuestro grupo de referencia son apreciados si ese grupo está formado por instituciones influyentes o personas a las que admiramos. Por ejemplo, si una persona es miembro de un grupo profesional altamente respetado o tiene la aprobación de una figura de autoridad que admira, es más probable que confíe en su propio juicio y se sienta empoderada para tomar decisiones importantes en su vida personal y profesional (Rodríguez, 2021).

2.2.2.4. Componentes del sentido de pertenencia

Brea (2014), identifica los componentes del sentido de pertenencia de la siguiente manera:

- **Identidad Individual:** ³⁶ La identidad individual se refiere al sentido que una persona tiene de quién es, a su autodefinición y a la imagen mental que tiene de sí misma. Es el resultado de la reflexión sobre las experiencias personales, las interacciones con los demás y la autoevaluación. La identidad individual es única para cada persona y evoluciona a lo largo de la vida a medida que las personas maduran y experimentan cambios en su entorno y en sí mismas.

La formación de la identidad individual es un proceso complejo que comienza desde una edad temprana y continúa a lo largo de toda la vida. Durante la infancia y la adolescencia, las personas exploran su identidad a través de la identificación de sus propios intereses, valores, creencias y aspiraciones. A

medida que crecen, adquieren una comprensión más profunda de quiénes son y de cómo se relacionan con el mundo que les rodea.

El desarrollo de la identidad individual está influenciado por una variedad de factores, como la cultura, la familia, los amigos, las experiencias educativas y las influencias sociales. Las personas también pueden enfrentar desafíos y crisis de identidad en momentos clave de sus vidas, como la transición a la vida adulta, la maternidad o paternidad, la jubilación, entre otros.

La identidad individual está estrechamente relacionada con la autoestima y la autoimagen. Una persona con una identidad sólida y positiva tiende a tener una autoestima saludable y una imagen positiva de sí misma. Por otro lado, las personas que luchan por definir quiénes son pueden experimentar problemas de autoestima y confianza en sí mismas.

Identidad Social: Tajfel y Fraser (1978), define la identidad social como "aquellos aspectos de la autoimagen de un individuo que derivan del conocimiento de su pertenencia a un grupo o grupos sociales junto con el valor y el significado emocional asociados a esta pertenencia". Podría decirse que constituyen un grupo aquellos que tienen un fuerte sentimiento de comunidad entre sí.

Según Levine et al. (1998), los fundamentos psicológicos de esta conexión incluyen un sentimiento de afiliación y compromiso. En consecuencia, es necesario pensar en estas cosas:

- La identificación de los miembros con el grupo aumenta la influencia de la organización sobre ellos y, por extensión, su confianza en el grupo.
- El término "compromiso" se utiliza para describir los lazos emocionales que unen a los miembros de un grupo y su deseo de participar en la configuración de la estructura y el léxico del grupo. Son las interpretaciones

que tienen sentido lógico, establecen el carácter del grupo y fomentan la solidaridad.

Figura 2.
Relación Sentido de pertenencia, socialización y cohesión social



Nota. Turner (1990)

Turner (1990) establece una conexión entre el sentimiento de pertenencia de una persona y su identidad social, concluyendo que la identidad social es el resultado de algo más que la mera pertenencia oficial a un grupo. El sentimiento de pertenencia de un individuo se desarrolla cuando siente una fuerte conexión con los valores y objetivos compartidos del grupo, así como con la ubicación física del grupo.

Así, el desarrollo de procesos de cooperación social, la resistencia a las tendencias a la fragmentación y el fortalecimiento de la inclusión y la cohesión social se ven facilitados por un fuerte sentimiento de pertenencia.

Figura 3.
Indicadores del sentido de pertenencia a nivel de la sociedad global



Nota: Turner (1990)

- Identidad de Lugar:** Greeno (1994) explica que las características de un lugar que cambian a medida que es habitado y apropiado por las personas forman parte de su identidad. Estas características incluyen las que hacen que el lugar sea utilizable (su usabilidad, posibilidad o accesibilidad) y, lo que es más importante, las que fomentan el desarrollo del potencial del lugar. En consecuencia, el lugar se considera una especie de microgeografía cuyas características conforman las personalidades y perspectivas de las personas y las comunidades.

2.2.2.5. Teorías relacionadas al sentido de pertenencia

Después de revisada la literatura, para efectos de la presente investigación se han identificado 02 teorías y 01 modelo, las cuales se desarrollan a continuación:

a) Teoría de la Motivación de Maslow

La motivación es la clave para estudiar a los humanos puesto que activa, mantiene y guía el comportamiento. Los seres humanos se mueven hacia un propósito específico y se comportan de una manera específica de acuerdo con sus propios motivos. De acuerdo con Maslow (1991), las necesidades básicas están ordenadas en una pirámide jerárquica. Para avanzar de un nivel a otro, las necesidades más básicas deben ser satisfechas para avanzar a niveles superiores. Esta pirámide se distribuye de la siguiente forma:

- Necesidades fisiológicas: Las necesidades fisiológicas son las más básicas y fundamentales de todas las necesidades humanas. Estas necesidades están relacionadas con la supervivencia y el funcionamiento biológico. Incluyen:

- *Alimentos y Agua*: Las personas necesitan acceso a una alimentación adecuada y suficiente para mantenerse con vida. Esto implica no solo la cantidad de alimentos, sino también la calidad de la comida que consume una persona. El agua también es esencial para la hidratación y el funcionamiento adecuado del cuerpo humano.
- *Refugio y Abrigo*: Las personas necesitan un lugar seguro y protegido para vivir y resguardarse de las inclemencias del tiempo y los peligros ambientales.
- *Descanso y Sueño*: El sueño y el descanso son necesarios para que el cuerpo se recupere y se regenere. La falta de sueño adecuado puede tener graves consecuencias para la salud física y mental.
- *Vestimenta*: La ropa es necesaria para mantener el calor y la protección contra los elementos. Además, la vestimenta puede ser una expresión de la identidad y la cultura de una persona.
- *Eliminación de Desechos*: Las personas necesitan un sistema adecuado para eliminar los desechos y toxinas del cuerpo, como el sistema digestivo y el sistema urinario (Maslow, 1991).

- 40
- **Necesidades de seguridad:** Después de que se satisfacen las necesidades fisiológicas, las personas buscan seguridad y estabilidad en sus vidas. Las necesidades de seguridad se refieren a la necesidad de sentirse protegido y libre de amenazas. Esto incluye:
 - *Seguridad Personal:* Las personas desean sentirse seguras físicamente, libres de peligros y amenazas. Esto puede incluir la protección contra la violencia, el crimen y los accidentes.
 - *Seguridad en el Empleo:* La estabilidad laboral y la seguridad en el empleo son importantes para sentirse seguros económicamente. La preocupación por la pérdida del empleo puede generar estrés y ansiedad.
 - *Seguridad en la Salud:* El acceso a atención médica y la seguridad de que se puede obtener atención médica en caso de enfermedad o lesión son fundamentales para sentirse seguro en términos de salud.
 - *Seguridad en las Relaciones:* Las relaciones personales y familiares seguras y estables son una parte importante de las necesidades de seguridad emocional.
 - *Seguridad en la Propiedad:* Tener la garantía de que la propiedad personal y los bienes materiales están protegidos y seguros también es una preocupación en esta categoría (Maslow, 1991).

 - **Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** Una vez que las necesidades fisiológicas y de seguridad están satisfechas, las personas buscan la conexión social y las relaciones interpersonales significativas. Estas necesidades incluyen:
 - *Relaciones Interpersonales:* Las personas necesitan relaciones sociales y conexiones emocionales con otros. Esto incluye amistades, relaciones románticas, relaciones familiares y relaciones laborales positivas.

- *Amor y Afecto*: La expresión de amor, cariño y afecto es fundamental para satisfacer estas necesidades. Las personas buscan el amor y el aprecio de los demás y desean sentirse amadas y valoradas.
 - *Sentido de Pertenencia*: Las personas desean sentir que pertenecen a un grupo o comunidad. Esto puede incluir grupos sociales, organizaciones, clubes o comunidades culturales (Maslow, 1991).
- Necesidades de reconocimiento: Las necesidades de reconocimiento se refieren a la necesidad de ser valorado y apreciado por los demás, así como a la necesidad de reconocer nuestros propios logros y contribuciones. Estas necesidades incluyen:
- *Autoestima*: Las personas necesitan tener una autoestima positiva y sentirse bien consigo mismas. Esto implica reconocer sus propias habilidades, logros y autovaloración.
 - *Reconocimiento Social*: El reconocimiento y el respeto de los demás son importantes para la satisfacción de estas necesidades. Las personas desean ser apreciadas y respetadas por sus contribuciones y logros.
 - *Logros Personales*: Alcanzar metas personales y profesionales es fundamental para sentirse realizado y satisfecho en la vida.
 - *Respeto*: El respeto por parte de los demás y el respeto por uno mismo son componentes esenciales de estas necesidades (Maslow, 1991).
- Necesidades de autorrealización: Las necesidades de autorrealización son las más elevadas en la jerarquía de Maslow y se refieren al deseo de alcanzar el máximo potencial personal y cumplir con el propósito de vida. Estas necesidades incluyen:
- *Creatividad*: Las personas desean expresar su creatividad y desarrollar sus talentos y habilidades únicas.

- *Autodescubrimiento*: La búsqueda de conocimiento y comprensión de sí mismo y del mundo es fundamental para la autorrealización.
- *Contribución a la Sociedad*: La necesidad de hacer una contribución significativa a la sociedad y de tener un impacto positivo en el mundo es parte de estas necesidades.
- *Búsqueda de Significado*: Las personas buscan un sentido más profundo y significativo en sus vidas, así como un propósito que trascienda el yo individual.
- *Autorreflexión*: La autorreflexión y la búsqueda de la autenticidad y la autenticidad son aspectos clave de la autorrealización (Maslow, 1991).

La satisfacción de estas necesidades es un factor muy importante para el pleno desarrollo de la humanidad, así como la frustración de las necesidades básicas constituye una amenaza para la salud física y mental de las personas. Cuando se satisfacen las necesidades más básicas, aparecerán necesidades superiores, es decir, podemos mirar hacia metas superiores u orden social en el ámbito de la satisfacción de nuestras necesidades básicas. Maslow (1991), mencionó que, en gran medida, la salud de los adultos se debe a situaciones en las que no fueron amenazados ni superaron tales frustraciones durante la infancia, por lo que los adultos sanos están más dispuestos a soportar situaciones amenazantes o considerarlas amenazantes.

Por eso, cuando se habla de pertenencia, la teoría de la motivación es muy importante, que es la necesidad básica de todas las personas. La satisfacción de las necesidades de pertenencia también permite la satisfacción de otras necesidades, como la alimentación, la seguridad, el reconocimiento, el amor, e incluso encontrar y establecer una forma de autorrealización en la sociedad. Por otro lado, como lo menciona Maslow (1991), la no pertenencia significa frustración de diversas necesidades, que pueden transformarse en psicopatología, lo que a su vez significa un problema social.

b) Teoría del Construccionismo Social de Gergen

Gergen (2005), propuso la teoría del constructivismo social, la cual sostiene que para explicar a los individuos hay que estudiar sus antecedentes. Explica que todo comienza con la sociedad y las relaciones, no con individuos aislados. El concepto de mundo y autoconocimiento se origina en las relaciones interpersonales. Lo que se considera verdadero y no falso, objetivo y no subjetivo, ciencia que no pertenece a la mitología, racionalidad no irracionalidad y moralidad no moralidad; son todos producidos por grupos individuales con condiciones históricas y culturales.

Para las personas, la relación con los demás es fundamental, ya que a través de estos conceptos se crea la realidad e incluso se verifica su propia existencia. Nuestra percepción de nuestra personalidad se atribuye a estas relaciones. Un elemento fundamental de esta teoría es el lenguaje, fundamental para captar y construir la realidad social. En este sentido, las palabras tienen una función positiva y constructiva, que les permite construir y modificar la realidad a la que se refieren. Es decir, las palabras en sí mismas no tienen significado, sino que se generan en el campo de la comunicación interpersonal. De esta manera, todos los conceptos de movimiento de temas se definen según el contexto. El conocimiento, la razón, la emoción y la moralidad no existen en la mente del individuo, sino en la relación interpersonal.

Por tanto, el sentido de pertenencia es fundamental para la formación y desarrollo de las personas, entendiendo el mundo en el que viven, sus relaciones con los demás y su propia existencia. Pertenecer a un grupo social, donde se apropia del lenguaje, que es fundamental para la creación y socialización de conceptos. Además, en el grupo, se le reconoce como persona, donde se encuentran formas efectivas de existencia. Estas formas se integran en el conocimiento, y luego se reflejan en el comportamiento en nuevas interacciones (Gergen, 2005).

c) Modelo de Vidal, Pol, Guàrdia y Peiró

Vidal et al. (2004), plantearon el siguiente modelo, citando las siguientes dimensiones del sentido de pertenencia

Psicológica-social: Esta dimensión está referida a la necesidad humana de sentirse aceptado, necesario, valioso e indispensable en un determinado contexto y grupo de personas. Destaca la importancia de la pertenencia como necesidad personal básica y su impacto emocional en la vida de las personas, produciendo sentimientos de satisfacción y placer, como alegría y felicidad. Los indicadores relacionados en relación a esta dimensión son:

- Aceptación
- Indispensable
- Necesidad
- Valoración (Strayhorn T., 2019).

Afectiva: El sentido de pertenencia de un individuo surge de su deseo de pertenecer a una comunidad. Este deseo se logra expresando los sentimientos y emociones de los miembros del grupo y las condiciones que los unen, dando como resultado la conexión social. Además, cuando las personas sienten que la comunidad es una parte importante de ella, los lazos emocionales que desarrollan con ella mejoran su sentido de identidad, como la lealtad, la confianza y la seguridad. Los indicadores referentes esta dimensión son:

- Conectividad social
- Deseo de pertenencia
- Expresión de emociones y afectos
- Identidad de grupo (Vargas, 1999).

- **Física:** Esta dimensión aborda el impacto del entorno físico que rodea a los humanos en la generación de un sentido de pertenencia a una comunidad en particular. Allí, el entorno es absorbido por las personas como componente esencial de su desarrollo, resultando en la ocupación e identificación del espacio, y de las múltiples conexiones que allí surgen, y conceptualizado como un elemento representativo de la pertenencia grupal. Los indicadores referentes en relación a esta dimensión son:

- Deseo de protección del espacio físico
- Interacción física
- Interacción simbólica
- Necesidad de permanencia (Vargas, 1999).

2.2.2.6. Dimensiones del sentido de pertenencia

Para efectos de la presente investigación, se toman en consideración:

- a) **Psico-social:** La dimensión psico-social del sentido de pertenencia se refiere a la necesidad humana de sentirse aceptado, necesario, valioso e indispensable en un entorno o una población específicos. Esta dimensión resalta la importancia de la pertenencia como una necesidad básica del individuo y su impacto emocional en la vida de las personas.

Según Strayhorn (2012), la pertenencia es esencial para el bienestar psicológico de las personas. Sentirse parte de un grupo, comunidad o entorno social brinda una sensación de conexión y validación emocional. Cuando las personas se sienten aceptadas y valoradas por los demás miembros de su grupo, experimentan emociones placenteras como la alegría y la felicidad.

La dimensión psico-social del sentido de pertenencia se relaciona estrechamente con la satisfacción emocional. Cuando las personas se sienten incluidas y apreciadas, experimentan un aumento en su bienestar psicológico. Esta sensación de pertenencia puede surgir en una variedad de contextos, como en la familia, el trabajo, la escuela, los grupos sociales o las comunidades en línea.

El sentido de pertenencia psico-social también está relacionado con la identidad y la autoestima. Las personas tienden a definirse en parte a través de sus conexiones con otros y la forma en que son percibidas por ellos. Cuando estas conexiones son positivas y saludables, fortalecen la autoimagen y la autoestima de una persona

- b) **Afectiva:** La dimensión afectiva del sentido de pertenencia se centra en las emociones y sentimientos asociados con la pertenencia a una comunidad o grupo. Según Vargas (1999), el sentido de pertenencia es la base del deseo de un individuo de formar parte de una comunidad específica. Este deseo se manifiesta a través de la expresión de emociones por parte de los miembros del grupo y las condiciones que los unen para establecer conexiones sociales.

Cuando las personas sienten que una comunidad o grupo es una parte significativa de sus vidas, desarrollan un fuerte vínculo emocional con ella. Este vínculo emocional se traduce en sentimientos como la lealtad, la confianza y la seguridad. Los miembros de una comunidad a menudo experimentan un profundo afecto hacia el grupo y sus miembros, lo que contribuye a un sentido de pertenencia sólido y duradero.

La dimensión afectiva del sentido de pertenencia también está relacionada con el sentido de identidad. Pertenecer a un grupo social específico puede influir en cómo una persona se ve a sí misma y en cómo se relaciona con los demás. Las emociones positivas asociadas con la pertenencia, como el afecto y la

camaradería, pueden fortalecer la identidad de un individuo en el contexto de ese grupo.

La expresión de afecto y emociones positivas dentro de una comunidad o grupo también puede fortalecer los lazos entre sus miembros. Cuando las personas comparten sentimientos de cariño y aprecio mutuo, se fortalece la cohesión del grupo y se promueve un sentido de unidad.

- c) **Física:** La dimensión física del sentido de pertenencia se refiere al impacto del entorno físico en la experiencia de pertenencia de una persona. Vargas (1999), señala que esta dimensión considera cómo el entorno físico que rodea a los individuos contribuye a su sentido de pertenencia. El entorno físico puede desempeñar un papel importante en la formación de un sentido de pertenencia a una comunidad o grupo. Cuando un entorno físico es acogedor, inclusivo y representativo de los valores y la identidad de un grupo, puede fortalecer el sentido de pertenencia de sus miembros.

Por otro lado, un entorno físico inadecuado o hostil puede debilitar el sentido de pertenencia. Por ejemplo, si un espacio físico no es accesible o no refleja la diversidad de la comunidad, algunos miembros pueden sentirse excluidos o marginados. La dimensión física del sentido de pertenencia también aborda la ocupación y la identificación del espacio físico por parte de los individuos. Las personas tienden a desarrollar un sentido de propiedad y pertenencia hacia los lugares que frecuentan y utilizan con regularidad. Este sentido de propiedad puede llevar a un mayor compromiso y cuidado del entorno físico, lo que a su vez refuerza el sentido de pertenencia.

Además, el entorno físico puede servir como un símbolo tangible de la comunidad o el grupo al que pertenecen los individuos. Por ejemplo, un edificio, un monumento o un espacio público específico pueden ser

representativos de la identidad de una comunidad y fomentar un sentido de pertenencia compartido.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- a) **Cansancio emocional:** Se define como el desgaste, la pérdida de energía, el agotamiento y la fatiga, que pueden manifestarse física y psicológicamente (Maslach & Jackson, 1986).
- b) **Condiciones que los unen para producir conexiones sociales:** Factores que influyen en el conjunto de experiencias de sentirse cercano a otras personas, e incluye el sentirse valorado, respetado e importante para los demás (Arakawa & Waffin, 2020).
- c) **Desgaste físico:** Es una sensación extrema de agotamiento o falta de energía, a menudo descrita como estar exhausto (American Cancer Society, 2022).
- d) **Desgaste psicológico:** Es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico. Esta carga implica asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo (Clínica Galatea, 2018).
- e) **Despersonalización:** Revela un cambio de actitud en las respuestas a otras personas, dificultando la comunicación personal, específicamente hacia los beneficiarios de su propio trabajo, acompañado de un aumento de la distancia emocional de los demás o un endurecimiento de las relaciones (Maslach & Jackson, 1986).
- f) **Dificultad en la comunicación personal:** Problemas relacionados a expresiones particulares de la persona, ya sea mediante entrevistas, cartas, memorandos, mensajes electrónicos como: correos, discusiones en grupo, anuncios; conversaciones telefónicas y otras de este tipo (Editorial FUNLAM, 2021).
- g) **Dimensión afectiva:** Dimensión que se genera en el individuo, nace en su deseo de pertenecer a una determinada comunidad, deseo que se materializa a

través de la expresión de emociones y afectos dirigidos a los miembros del grupo (Vargas, 1999).

- h) **Dimensión física:** Dimensión que aborda la influencia del entorno físico que rodea al ser humano en el proceso de generación de un sentido de pertenencia a una comunidad particular (Vargas, 1999).
- i) **Dimensión psicosocial:** Dimensión referida a la necesidad del ser humano de sentirse aceptado, necesario, valorado e indispensable en un determinado contexto y para un determinado grupo de personas (Strayhorn, 2019).
- j) **Distancia emocional de los demás:** Fenómeno que se produce cuando una persona esconde sus emociones y, al mismo tiempo, se mantiene alejado de las emociones de los demás (Bay y Fernández, 2020).
- k) **Endurecimiento de relaciones:** Implica una respuesta negativa, insensible y excesivamente indiferente frente a los receptores de la asistencia (Goffi et al., 2015).
- l) **Entorno físico alrededor de los humanos:** El entorno físico es la parte del entorno humano que incluye los alrededores estrictamente con otros individuos (INEE, 2022).
- m) **Estrés laboral:** Se refiere al estado psicológico de los empleados que presentan síntomas por presión laboral cuando se encuentran en un estado de salud, que ha alcanzado el estado extremo de fatiga del personal y depresión frente a los usuarios (Iniesta et al., 2016).
- n) **Expresión de las emociones de los miembros del grupo:** Es un vehículo de comunicación a otras personas acerca de la emoción que se está experimentando, lo que permite predecir en cierta medida las conductas que serán más probables del sujeto (Pradas, 2018).
- o) **Necesidades básicas del individuo:** Es un conjunto de variables que el ser humano considera para su desarrollo y vida. Estas son: son: subsistencia (salud, alimentación, etc.), protección (sistemas de seguridad y prevención, vivienda, etc.), afecto (familia, amistades, privacidad, etc.) entendimiento (educación, comunicación, etc.), participación (derechos, responsabilidades, trabajo, etc.), ocio (juegos, espectáculos) creación (habilidades, destrezas), identidad (grupos

de referencia, sexualidad, valores), libertad (igualdad de derechos) (Manfred et al., 1986).

- p) Realización personal:** Agrupa una serie de respuestas y evaluaciones negativas hacia uno mismo (autoestima) y hacia el propio trabajo o actividad, típicas o propias de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y la evitación del contacto y las relaciones interpersonales en la actividad laboral (Maslach & Jackson, 1986).
- q) Respuestas y evaluaciones negativas hacia el propio trabajo:** Es la aprensión ante la evaluación en el entorno laboral, la evitación de las situaciones de evaluación, y las expectativas de que otros (habitualmente las jefaturas) evalúen negativamente a uno mismo (Watson & Friend, 1969).
- r) Respuestas y evaluaciones negativas hacia uno mismo:** Es la aprensión ante la evaluación de los demás, la angustia a las evaluaciones negativas, la evitación de las situaciones de evaluación, y las expectativas de que otras personas evalúen negativamente a uno mismo (Watson & Friend, 1969).
- s) Sentido de pertenencia:** Es el sentimiento o la conciencia de ser parte de uno o más grupos o comunidades. Puede formarse en cualquier tipo de equipo. En este sentido, lo realmente importante es el grado de valor que se le da además de la cantidad de funcionalidades que comparte con los miembros de la organización (Jink & Baillargeon, 2017).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.
- La despersonalización se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.
- La realización personal se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. Identificación de la variable independiente

Variable 1: Estrés laboral

3.2.1.1. Indicadores

- Desgaste físico.
- Desgaste psicológico.
- Dificultad en la comunicación personal.
- Distancia emocional de los demás.
- Endurecimiento de relaciones.
- Respuestas y evaluaciones negativas hacia uno mismo.
- Respuestas y evaluaciones negativas hacia el propio trabajo.

3.2.1.2. Escala para la medición de la variable

Escala de Medición: Ordinal

Se empleará la escala de Likert, donde:

- 1 = Nunca.
- 2 = Pocas veces al año.
- 3 = Una vez al mes o menos.
- 4 = Unas pocas veces al mes.
- 5 = Una vez a la semana.
- 6 = Unas pocas veces a la semana.
- 7 = Todos los días.

3.2.2. Identificación de la variable dependiente

Variable 2: Sentido de pertenencia

3.2.2.1. Indicadores

- Necesidades básicas del individuo.
- Expresión de las emociones de los miembros del grupo.
- Condiciones que los unen para producir conexiones sociales.
- Entorno físico alrededor de los humanos.

3.2.2.2. Escala para la medición de la variable

Escala de Medición: Ordinal

Se empleará la escala de Likert, donde:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación, será de tipo básico, debido a que la investigación presenta permanencia en el desarrollo cimentando los aportes en bases teóricas y modelos de investigación validados y publicados, de la misma forma, los conocimientos referenciales serán contrastados de acuerdo a la situación

problemática del estudio, generando un gran aporte al conocimiento científico, bajo una permanencia sobre los conceptos iniciales.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación, propone la relación entre las dos variables de estudio, presentando así un estudio de nivel correlacional. De esta manera, la tesis, revelará la existencia o no de una relación significativa entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación será de diseño no experimental correlacional.

3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

Ámbito de estudio: El estudio se realizará en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, sede Moquegua.

Tiempo Social: Año 2020.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio está representada por los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua.

3.7.2. Población

La población estuvo comprendida por un total de 51 trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua.

3.7.3. Muestra

Debido a que se contó con el acceso al Instituto Nacional de Estadística e Informática de la Sede Moquegua y considerando el tamaño de la población, se realizó un censo sobre el total de trabajadores de la sede en cuestión. Asimismo, el tipo de muestreo fue no probabilístico, de carácter intencional.

3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Procedimiento

La investigación, requirió en primera instancia la autorización del Instituto Nacional de Estadística e Informática de la Sede Moquegua, por lo que, se solicitó de manera escrita al director de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Moquegua, brinde las facilidades pertinentes para poder llevar a cabo la investigación planteada.

Con la autorización debidamente aprobada, se procedió a la aplicación de los instrumentos propuestos, solicitando a cada uno de los trabajadores, el llenado de los cuestionarios requeridos.

Durante el proceso de llenado, se explicó, los procesos y la naturaleza del cuestionario a cada uno de los trabajadores, con el objetivo de llenar de manera correcta, según las percepciones personales, cada uno de los ítems formulados, de acuerdo a las alternativas propuestas.

Al concluir la aplicación del cuestionario, se procedió al procesamiento de los datos en el software estadístico SPSS Windows XXIV, con la finalidad de obtener la información requerida, la cual, denote los hallazgos obtenidos de la presente investigación.

Para el contraste de hipótesis, se realizó por medio de la prueba de correlación de Rho-Spearman, calculando el valor de significancia que indica la existencia o no de una relación significativa y el coeficiente de correlación que explica el grado de relación entre variables.

3.8.2. Técnicas

La técnica de recolección de datos utilizados para el presente trabajo de investigación, correspondió a la encuesta. Dicha técnica es empleada en la mayoría de casos, en investigaciones con diseño, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional, adaptándose de esta manera, al estudio propuesto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.8.3. Instrumentos

Tomando en consideración la técnica a emplear, el instrumento que correspondió es el cuestionario.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para la recolección de datos, teniendo en cuenta la aplicación de los cuestionarios, posterior a la autorización del director, se procedió a su aplicación mediante el programa de Google Forms, el cual fue compartido de manera virtual a los trabajadores de la institución objeto de estudio. Para lograr la correcta aplicación de los cuestionarios, se explicó a cada encuestado el objetivo de los cuestionarios, y la finalidad académica que su aplicación tiene. Así también se les solicitó llenar el cuestionario de manera objetiva, y bajo la salvedad del anonimato y cuidado de datos personales.

Los encuestados procedieron a participar, completando el referido cuestionario, actividad que se realizó en el transcurso de dos semanas, y luego de haber culminado con la aplicación de los cuestionarios, se procedió a procesar la información mediante el software estadístico IBM SPSS Windows XXIV, con el cual se elaboraron las tablas y figuras de información, que luego permitieron el análisis de los datos obtenido. Presentándose los resultados en el presente capítulo.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo de la presentación de resultados, estos se presentan en tablas y figuras, siguiendo un orden en específico

Primero se presentarán los resultados de la variable Estrés Laboral, dando a conocer un análisis general, seguido del análisis por dimensiones (cansancio emocional, despersonalización, y realización personal).

Posterior a ello se continua con el análisis de la variable Sentido de Pertenencia, presentando su análisis general y su análisis por dimensiones (Psicosocial, afectiva y física).

4.3. RESULTADOS

4.3.1. Resultados de la variable Estrés laboral

4.3.1.1 Análisis general

La variable estrés laboral, tiene su medición a partir de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, y realización personal.

Los resultados del estudio muestran que mayormente los trabajadores muestran niveles bajos de presencia de estrés laboral, lo que sugiere que en la organización no se generan condiciones que conlleven a que el personal padezca de estrés laboral, lo cual resulta positivo para la entidad. Sobre ello, un trabajador con poco estrés laboral en su trabajo se siente en control de su trabajo y no experimenta una sobrecarga constante. Además, los trabajadores pueden manejar las demandas de su trabajo sin sentirse abrumado o ansioso. Además, puede tener un buen equilibrio entre su vida laboral y personal, lo que le permite recuperarse física y emocionalmente del trabajo. También pueden tener una buena relación con sus colegas y superiores, lo que le brinda un ambiente de trabajo positivo y de apoyo. En general, los trabajadores con poco estrés laboral pueden realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva sin poner en riesgo su bienestar físico o emocional.

De esta forma, el bajo estrés laboral en la organización puede tener varios beneficios. En primer lugar, los trabajadores pueden ser más productivos y eficientes al tener una carga de trabajo manejable y un ambiente laboral menos

estresante. Esto puede llevar a una mayor calidad de trabajo y una mayor satisfacción en el trabajo por parte de los trabajadores.

Además, el bajo estrés laboral puede contribuir a la retención de empleados, ya que los trabajadores pueden sentirse más comprometidos y motivados a permanecer en la organización a largo plazo. También puede reducir el ausentismo laboral y las bajas por enfermedad relacionadas con el estrés, lo que puede ahorrar costos a la organización.

Otro beneficio del bajo estrés laboral es que puede promover un ambiente de trabajo más saludable y positivo, lo que a su vez puede fomentar una cultura organizacional más positiva y colaborativa. Los trabajadores pueden sentirse más conectados entre sí y con la organización en general, lo que puede mejorar la moral y la motivación en el trabajo.

Estos resultados se deben al 41.18% de frecuencias que indican que mayormente los trabajadores casi nunca tienden a enfrentar situaciones que impliquen estrés laboral, seguido por el 27.45% de calificaciones que sugieren que algunas veces enfrentan tales situaciones.

En cuanto a las dimensiones, la dimensión Cansancio emocional, fue calificada mayormente en un 41.18% con una valoración que indica una frecuencia de casi nunca.

Por otro lado, la dimensión Despersonalización, fue calificada mayormente en un 41.18% con una valoración que indica una frecuencia de casi nunca.

En tanto, la dimensión Realización personal, presentó calificaciones que indican que mayormente en un 52.94% con una valoración que indica una frecuencia de nunca.

A continuación, se presenta la tabla y figura de frecuencias de las calificaciones obtenidas:

Tabla 1

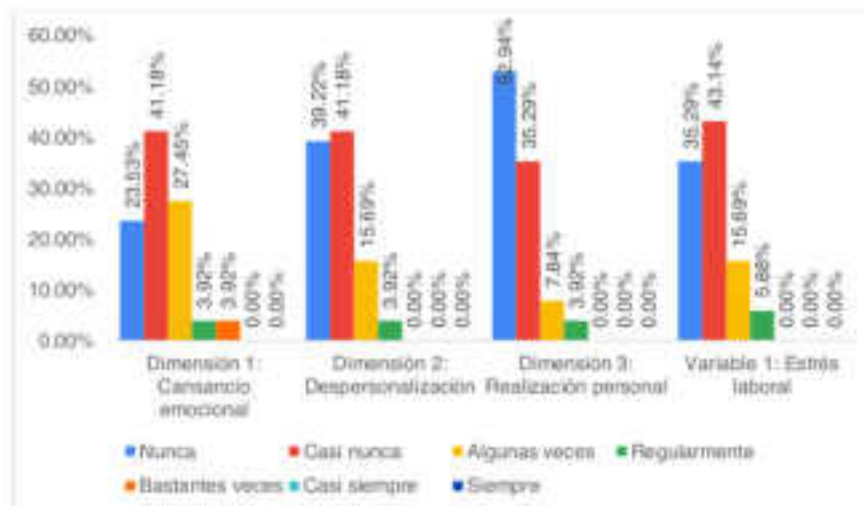
Resultado de la variable Estrés laboral

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
6 Dimensión 1: Cansancio emocional	23.53%	41.18%	27.45%	3.92%	3.92%	0.00%	0.00%
Dimensión 2: Despersonalización	39.22%	41.18%	15.69%	3.92%	0.00%	0.00%	0.00%
Dimensión 3: Realización personal	52.94%	35.29%	7.84%	3.92%	0.00%	0.00%	0.00%
Variable 1: Estrés laboral	35.29%	43.14%	15.69%	5.88%	0.00%	0.00%	0.00%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI sede Moquegua.

Figura 4

Resultado de la variable Estrés laboral



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

4.3.1.2. Análisis por dimensiones

4.3.1.2.1. Dimensión 1: Cansancio emocional

La dimensión *Cansancio emocional*, presentó calificaciones con frecuencias que indican que casi nunca enfrentan situaciones que impliquen afrontar un contexto que conlleve cansancio emocional, lo que se debe al 41.18%.

Estos resultados dan cuenta que los trabajadores no experimentan una sobrecarga constante, pueden manejar las demandas de su trabajo sin sentirse abrumados o ansiosos, y tienen un buen equilibrio entre su vida laboral y personal, lo que les permite recuperarse física y emocionalmente del trabajo. Además, pueden tener una buena relación con sus colegas y superiores, lo que les brinda un ambiente de trabajo positivo y de apoyo. En el caso de la organización, esto puede traer beneficios como mayor productividad y eficiencia en el trabajo, mayor satisfacción y retención de empleados, reducción del absentismo y las bajas por enfermedad relacionadas con el estrés, y un ambiente de trabajo más saludable y positivo.

En ese sentido, el hecho de que los trabajadores presenten niveles bajos de cansancio emocional significa que experimentan menos agotamiento y fatiga en su trabajo, lo que puede tener varios beneficios para la empresa. Los trabajadores con bajos niveles de cansancio emocional son capaces de manejar las demandas de su trabajo sin sentirse abrumados o ansiosos, lo que les permite realizar su trabajo de manera efectiva y eficiente sin poner en riesgo su bienestar físico o emocional. Además, estos trabajadores pueden tener un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, lo que les permite recuperarse física y emocionalmente del trabajo. Otros beneficios del bajo cansancio emocional incluyen una mayor satisfacción en el trabajo, una mayor retención de empleados, una reducción del absentismo laboral y una cultura organizacional más positiva y colaborativa.

Esto se explica de acuerdo a las calificaciones de frecuencia del 35.29% en la que los trabajadores indicaron que algunas veces, sienten que trabajar todo el día con la gente los cansa. Así mismo, con un 43.14%, los trabajadores indicaron que

mayormente algunas veces, sienten que están demasiado tiempo en su trabajo. Por otro lado, con un 41,18%, los trabajadores indicaron que mayormente casi nunca, sienten que están al límite de sus posibilidades.

En tanto, con un 35,29%, los trabajadores indicaron que mayormente nunca, les preocupa que su trabajo los esté endureciendo emocionalmente. Así también, con un 43,14%, los trabajadores indicaron que mayormente casi nunca, sienten que no están influyendo positivamente a través de su trabajo, en la vida de otras personas. Además, se tiene que, con un 35,29%, los trabajadores indicaron que mayormente algunas veces, sienten que tienen poca energía en su trabajo. También, con un 49,02%, los trabajadores indicaron que mayormente nunca, sienten que les cuesta crear con facilidad un clima desagradable en su trabajo.

Así mismo, se tiene que, con un 43,14%, los trabajadores indicaron que mayormente nunca, creen que no consiguen pocas cosas valiosas con su profesión. A continuación, se presenta la tabla y figura de frecuencias de las calificaciones obtenidas:

Tabla 2

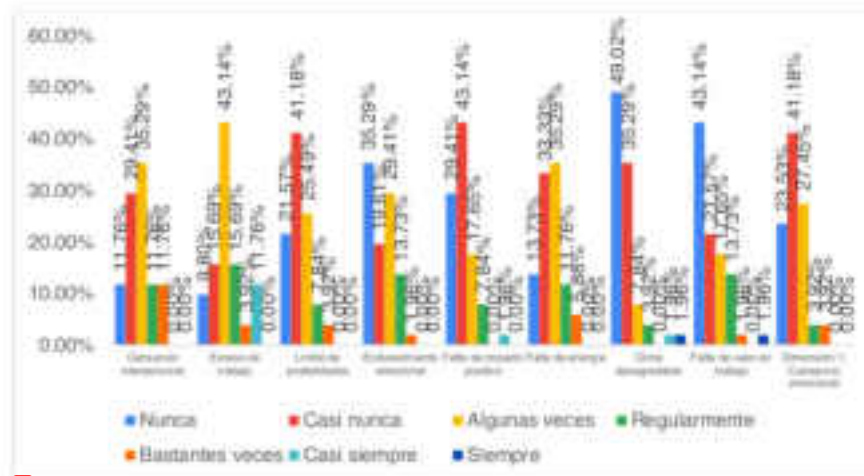
Resultado de la dimensión Cansancio emocional

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Cansancio interpersonal	11,76%	29,41%	35,29%	11,76%	11,76%	0,00%	0,00%
Exceso de trabajo	9,80%	15,69%	43,14%	15,69%	3,92%	11,76%	0,00%
Límite de posibilidades	21,57%	41,18%	25,49%	7,84%	3,92%	0,00%	0,00%
Endurecimiento emocional	35,29%	19,61%	29,41%	13,73%	1,96%	0,00%	0,00%
Falta de impacto positivo	29,41%	43,14%	17,65%	7,84%	0,00%	1,96%	0,00%
Falta de energía	13,73%	33,33%	35,29%	11,76%	5,88%	0,00%	0,00%
Clima desagradable	49,02%	35,29%	7,84%	3,92%	0,00%	1,96%	1,96%
Falta de valor en trabajo	43,14%	21,57%	17,65%	13,73%	1,96%	0,00%	1,96%
Dimensión 1: Cansancio emocional	23,53%	41,18%	27,45%	3,92%	3,92%	0,00%	0,00%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI sede Mosquegua.

Figura 5

Resultado de la dimensión *Cansancio emocional*



Nota: Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

4.3.1.2.2. Dimensión 2: Despersonalización

La dimensión *Despersonalización*, presentó calificaciones con frecuencias que indican que casi nunca enfrentan situaciones que impliquen afrontar un contexto que conlleve despersonalización, lo que se debe al 41,18%.

Si los trabajadores presentan niveles bajos de despersonalización, significa que tienen una actitud positiva hacia otras personas en el trabajo y que mantienen buenas relaciones interpersonales, lo que puede mejorar el ambiente laboral y promover una cultura organizacional más positiva y colaborativa. En el caso de la organización, esto puede traer beneficios como mayor satisfacción y motivación en el trabajo, mayor productividad y eficiencia, y una mayor probabilidad de retener a los empleados a largo plazo.

De esta forma, hecho de que los trabajadores presenten niveles bajos de despersonalización significa que mantienen una actitud positiva y cercana hacia las

personas con las que interactúan en el trabajo, lo que puede tener varios beneficios para la organización. Los trabajadores con bajos niveles de despersonalización son capaces de comunicarse de manera efectiva con los demás, lo que puede mejorar la calidad de su trabajo y su relación con los usuarios. Además, estos trabajadores pueden sentirse más comprometidos y motivados a permanecer en la organización a largo plazo, lo que puede mejorar la retención de empleados. Otros beneficios de los bajos niveles de despersonalización incluyen una cultura organizacional más positiva y colaborativa, una mayor satisfacción en el trabajo y una reducción del absentismo laboral.

Esto se explica de acuerdo a las calificaciones de frecuencia del 45.10% en la que los trabajadores indicaron que casi nunca, se sienten emocionalmente agotados por su trabajo.

Así mismo, con un 45.10%, los trabajadores indicaron que mayormente algunas veces, se sienten cansados al final de la jornada de trabajo. Por otro lado, con un 41.18%, los trabajadores indicaron que mayormente casi nunca, se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que ir a trabajar. En tanto, con un 35.29%, los trabajadores indicaron que mayormente nunca, se sienten frustrados en su trabajo. Así también, con un 37.25%, los trabajadores indicaron que mayormente casi nunca, sienten que trabajar directamente con personas les produce estrés.

Además, se tiene que, con un 52.94%, los trabajadores indicaron que mayormente nunca, sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas que atienden. También, con un 43.14%, los trabajadores indicaron que mayormente nunca, sienten que las personas a quienes atienden los culpan de alguno de sus problemas. Así mismo, se tiene que, con un 47.06%, los trabajadores indicaron que mayormente casi nunca, sienten que es ineficaz el trato que les dan a los problemas de las personas. Por último, se tiene que, con un 43.14%, los

trabajadores indicaron que mayormente nunca, se sienten poco estimulados después de trabajar en contacto con personas.

A continuación, se presenta la tabla y figura de frecuencias de las calificaciones obtenidas:

Tabla 3

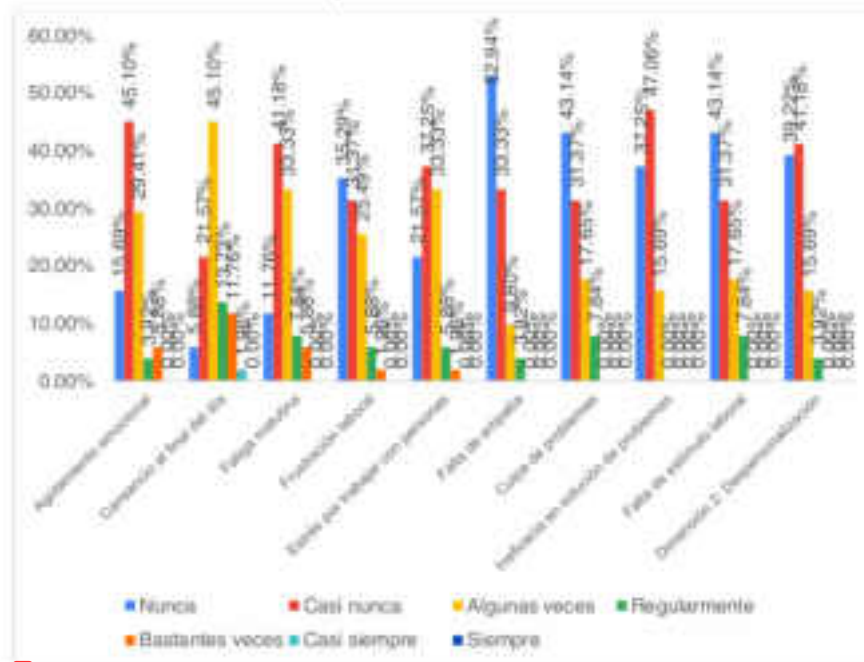
Resultado de la dimensión Despersonalización

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Agotamiento emocional	15,69%	45,10%	29,41%	3,92%	5,88%	0,00%	0,00%
Cansancio al final del día	5,88%	21,57%	45,10%	13,73%	11,76%	1,96%	0,00%
Fatiga matutina	11,76%	41,18%	33,33%	7,84%	5,88%	0,00%	0,00%
Frustración laboral	35,29%	31,37%	25,49%	5,88%	1,96%	0,00%	0,00%
Estrés por trabajar con personas	21,57%	37,25%	33,33%	5,88%	1,96%	0,00%	0,00%
Falta de empatía	52,94%	33,33%	9,80%	3,92%	0,00%	0,00%	0,00%
Culpa de problemas	43,14%	31,37%	17,65%	7,84%	0,00%	0,00%	0,00%
Ineficacia en solución de problemas	37,25%	47,06%	15,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Falta de estímulo laboral	43,14%	31,37%	17,65%	7,84%	0,00%	0,00%	0,00%
Dimensión 2: Despersonalización	39,22%	41,18%	15,69%	3,92%	0,00%	0,00%	0,00%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI sede Moquegua.

Figura 6

Resultado de la dimensión Despersonalización



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

4.3.1.2.3. Dimensión 3: Realización personal

La dimensión *Realización personal*, presentó calificaciones con frecuencias que indican que nunca enfrentan situaciones que impliquen afrontar un contexto que conlleve atentar contra la realización personal, lo que se debe al 52.94%.

Si los trabajadores presentan niveles adecuados de realización personal, significa que tienen una actitud positiva hacia sí mismos y hacia su trabajo, lo que puede reflejarse en una mayor motivación, satisfacción y compromiso en el desempeño de sus funciones laborales. También pueden experimentar una sensación de logro y crecimiento personal en su trabajo, lo que a su vez puede aumentar su autoestima y autoconfianza.

En el caso de la organización, tener trabajadores con niveles adecuados de realización personal puede tener beneficios importantes, como una mayor productividad, una disminución del absentismo laboral y una reducción del estrés laboral. Además, puede mejorar el clima laboral y la cultura organizacional, lo que puede aumentar la retención de talentos y la atracción de nuevos empleados comprometidos y motivados.

Esto se explica de acuerdo a las calificaciones de frecuencia del 39,22% en la que los trabajadores indicaron que casi nunca, sienten que su trabajo los está desgastando.

Así mismo, con un 62,75%, los trabajadores indicaron que mayormente nunca, creen que tratan a algunas personas como si fueran objetos impersonales.

Por otro lado, con un 58,82%, los trabajadores indicaron que mayormente nunca, sienten que se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen esta profesión.

En tanto, con un 50,98%, los trabajadores indicaron que mayormente casi nunca, les resulta difícil comprender cómo se sienten las personas que tienen que atender.

Así también, con un 35,29%, los trabajadores indicaron que mayormente casi nunca, sienten que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.

A continuación, se presenta la tabla y figura de frecuencias de las calificaciones obtenidas:

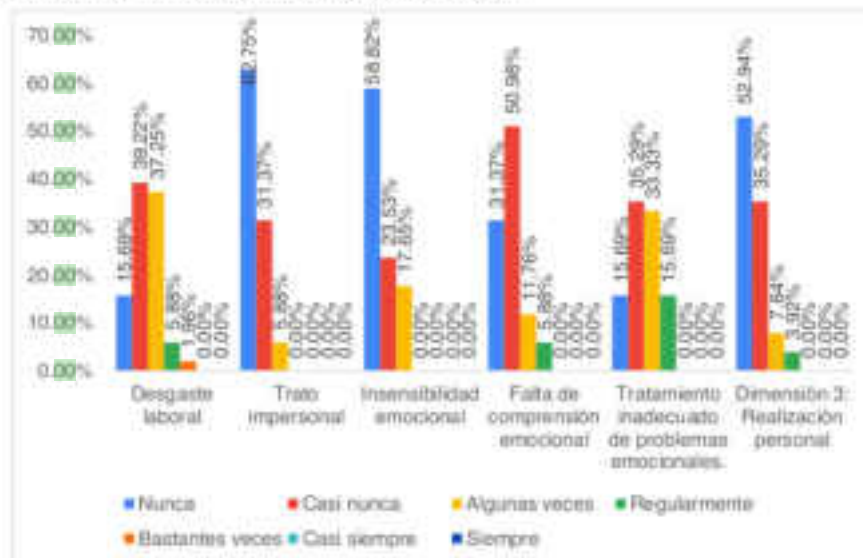
Tabla 4

Resultado de la dimensión Realización personal

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Desgaste laboral	15,69%	39,22%	37,25%	5,88%	1,96%	0,00%	0,00%
Trato impersonal	62,75%	31,37%	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Insensibilidad emocional	58,82%	23,53%	17,65%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Falta de comprensión emocional	31,37%	50,98%	11,76%	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%
Tratamiento inadecuado de problemas emocionales.	15,69%	35,29%	33,33%	15,69%	0,00%	0,00%	0,00%
Dimensión 3: Realización personal	52,94%	35,29%	7,84%	3,92%	0,00%	0,00%	0,00%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI sede Mosquegua.

Figura 7

Resultado de la dimensión Realización personal

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

4.3.2. Resultados de la variable Sentido de pertenencia

4.3.2.1. Análisis general

La variable sentido de pertenencia, tiene su medición a partir de tres dimensiones: Psicosocial, afectiva y física.

Los resultados del estudio muestran que mayormente los trabajadores muestran niveles altos de sentido de pertenencia, lo que sugiere que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa y sus objetivos, y que se identifican fuertemente con ella. Esto implica que los trabajadores sienten que su trabajo es importante y que contribuye significativamente al éxito de la entidad, lo que puede llevar a una mayor motivación y satisfacción laboral. Además, un alto sentido de pertenencia puede promover la lealtad hacia la entidad y aumentar la probabilidad de que el trabajador permanezca en ella a largo plazo. En general, un alto sentido de pertenencia es una actitud positiva que puede mejorar el bienestar del trabajador y beneficiar a la organización en términos de productividad y retención de talento.

Estos resultados se deben al 56,86% de frecuencias que indican que mayormente los trabajadores están de acuerdo con que tienden a estar conformes con que han desarrollado sentido de pertenencia respecto a la organización, seguido por el 33,33% de calificaciones que sugieren que indican estar totalmente de acuerdo.

En cuanto a las dimensiones, la dimensión psicosocial, fue calificada mayormente en un 54,90% con una valoración que indica que, respecto a ella, mayormente están de acuerdo con su cumplimiento.

Por otro lado, la dimensión afectiva, fue calificada mayormente en un 52.94% con una valoración que indica una frecuencia de percepciones que indicaron estar de acuerdo con las condiciones adecuadas para esta dimensión.

En tanto, la dimensión física, presentó calificaciones que indican que mayormente en un 64.71% con una valoración que indica una frecuencia de totalmente de acuerdo, los trabajadores están de acuerdo con su cumplimiento en condiciones adecuadas.

² A continuación, se presenta la tabla y figura de frecuencias de las calificaciones obtenidas:

Tabla 5

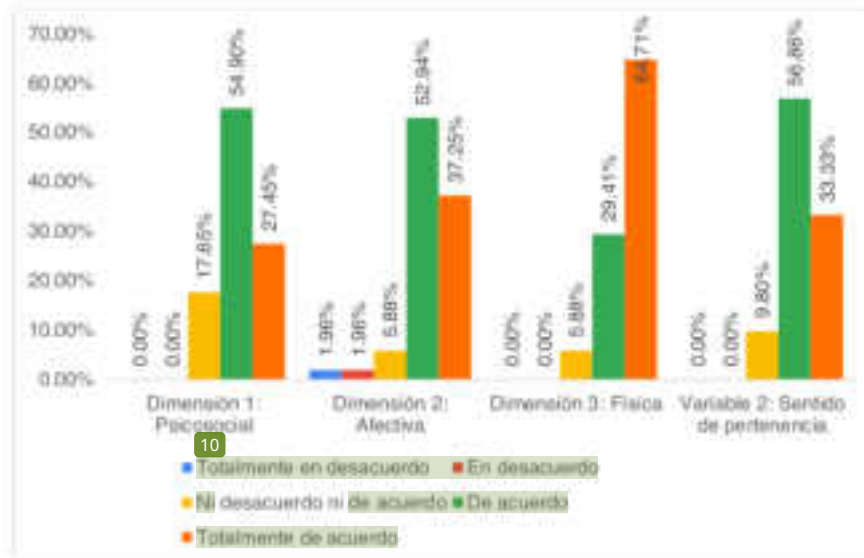
Resultado de la variable Sentido de Pertenencia

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Psicosocial	0.00%	0.00%	17.65%	54.90%	27.45%
Dimensión 2: Afectiva	1.96%	1.96%	5.88%	52.94%	37.25%
Dimensión 3: Física	0.00%	0.00%	5.88%	29.41%	64.71%
Variable 2: Sentido de pertenencia	0.00%	0.00%	9.80%	56.86%	33.33%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI sede Moquegua.

Figura 8

Resultado de la variable Sentido de Pertenencia



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

4.3.2.2. Análisis por dimensiones

4.3.2.2.1. Dimensión 1: Psicosocial

La dimensión *Psicosocial*, presentó calificaciones con frecuencias que indican que mayormente los trabajadores tienen percepciones positivas que consideran que ellos están de acuerdo que la dimensión se cumple de forma adecuada para motivar sentido de pertenencia, dado el 54.90% de valoraciones.

El hecho que los trabajadores presentan niveles adecuados respecto a la dimensión psicosocial del sentido de pertenencia, significa que sienten aceptación, valoración y pertenencia dentro de la organización. En el caso de la organización INEI sede Moquegua, esto puede traer beneficios como una mayor motivación y

compromiso de los trabajadores con la organización, lo que puede redundar en una mayor eficiencia y productividad.

Así mismo, ello conlleva que los trabajadores ¹ se sienten aceptados, necesarios, valiosos e indispensables en el entorno y población específicos ¹⁴ de la organización. Esto puede generar beneficios como una mayor satisfacción y motivación de los trabajadores, lo que se traduciría en una mayor productividad, un menor ausentismo y una mayor retención del personal. Además, una mayor satisfacción de los trabajadores puede mejorar la imagen y reputación de la organización ante la sociedad.

Esto se explica de acuerdo a las calificaciones de frecuencia del 58.82% en la que los trabajadores indicaron que están de acuerdo con que se sienten aceptados en su lugar de trabajo.

Así mismo, con un 64.71%, los trabajadores indicaron que mayormente están de acuerdo, con que para ellos es importante trabajar en el INEI Moquegua.

Por otro lado, con un 54.90%, los trabajadores indicaron que mayormente están totalmente de acuerdo, con que sienten que su trabajo es realmente valorado en el INEI Moquegua.

Así también, con un 47.06%, los trabajadores indicaron que mayormente están totalmente de acuerdo, con que consideran que son elementos indispensables y sumamente importantes para el INEI Moquegua.

² A continuación, se presenta la tabla y figura de frecuencias de las calificaciones obtenidas:

Tabla 6

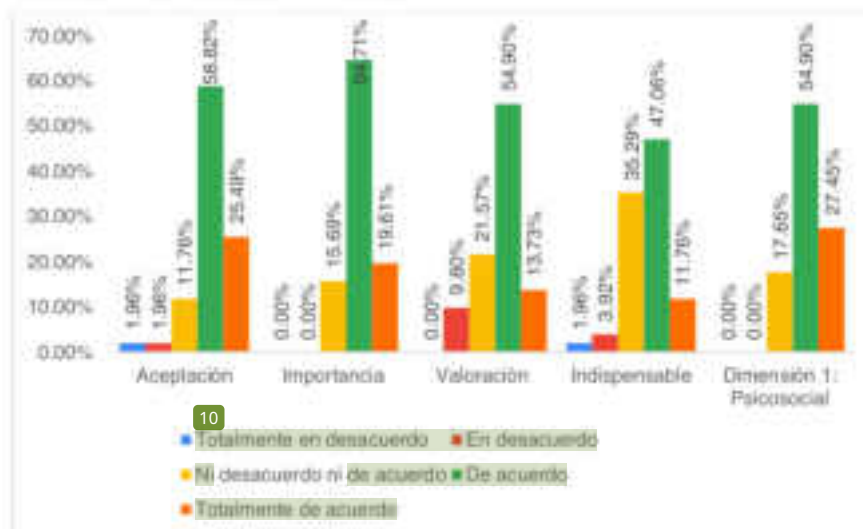
Resultado de la dimensión Psicosocial

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aceptación	1.96%	1.96%	11.76%	58.82%	25.49%
Importancia	0.00%	0.00%	15.69%	64.71%	19.61%
Valoración	0.00%	9.80%	21.57%	54.90%	13.73%
Indispensable	1.96%	3.92%	35.29%	47.06%	11.76%
Dimensión 1: Psicosocial	0.00%	0.00%	17.65%	54.90%	27.45%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI sede Moquegua.

Figura 9

Resultado de la dimensión Psicosocial



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

4.3.2.2.2. Dimensión 2: Afectiva

La dimensión *Afectiva*, presentó calificaciones con frecuencias que indican que mayormente los trabajadores tienen percepciones positivas que consideran que

ellos están de acuerdo que la dimensión se cumple de forma adecuada para motivar el sentido de pertenencia, dado el 52.94% de valoraciones.

El hecho que los trabajadores presenten niveles adecuados respecto a la dimensión afectiva del sentido de pertenencia, significa que tienen un vínculo emocional fuerte con la organización y se identifican con ella. En el caso del INEI sede Moquegua, esto puede traer beneficios como una mayor lealtad y compromiso de los trabajadores con la organización, lo que puede contribuir a una mejor retención de talentos y una mayor estabilidad en la fuerza laboral.

Así mismo, que los trabajadores presentan niveles adecuados respecto a la dimensión afectiva del sentido de pertenencia, significa que existe un fuerte vínculo emocional entre los trabajadores y la organización. Esto puede generar beneficios como una mayor lealtad, compromiso y dedicación por parte de los trabajadores hacia la organización. Los trabajadores se identificarán con la organización y sus objetivos, lo que se traduciría en un mayor esfuerzo y compromiso para alcanzar las metas de la organización. Además, los trabajadores que sienten un fuerte sentido de pertenencia afectiva a la organización pueden ser los mejores embajadores de la misma, hablando positivamente de ella y recomendándola a sus conocidos.

Esto se explica de acuerdo a las calificaciones de frecuencia del 60.78% en la que los trabajadores indicaron que están de acuerdo con que sienten el deseo de pertenecer al INEI Moquegua.

Así mismo, con un 52.94%, los trabajadores indicaron que mayormente están de acuerdo con que sienten un especial afecto por el INEI Moquegua y el equipo que labora en ella.

Por otro lado, con un 64.71%, los trabajadores indicaron que mayormente están de acuerdo con que se sienten identificados con los miembros del equipo de trabajo.

En tanto, con un 56.86%, los trabajadores indicaron que mayormente están de acuerdo con que en el INEI Moquegua todos los colaboradores se sienten debidamente identificados, como un solo equipo, con la institución.

A continuación, se presenta la tabla y figura de frecuencias de las calificaciones obtenidas:

Tabla 7

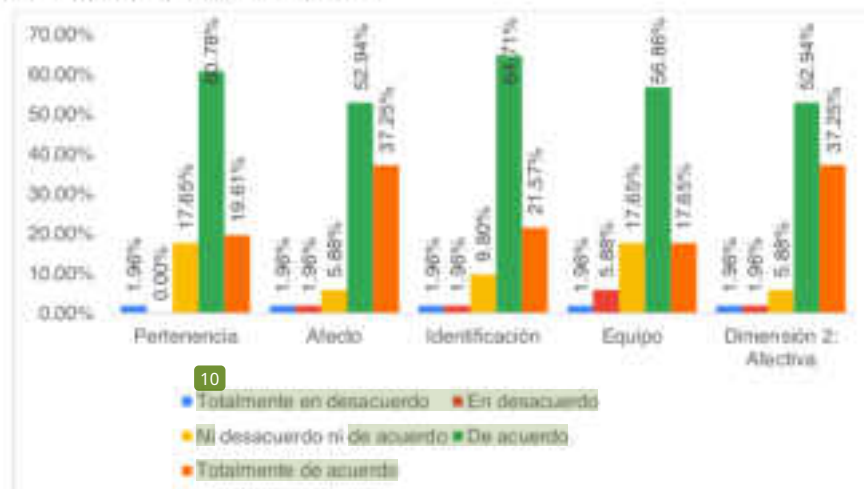
Resultado de la dimensión Afectiva

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Pertenencia	1.96%	0.00%	17.65%	60.78%	19.61%
Afecto	1.96%	1.96%	5.88%	52.94%	37.25%
Identificación	1.96%	1.96%	9.80%	64.71%	21.57%
Equipo	1.96%	5.88%	17.65%	56.86%	17.65%
Dimensión 2: Afectiva	1.96%	1.96%	5.88%	52.94%	37.25%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI sede Moquegua.

Figura 10

Resultado de la dimensión Afectiva



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

4.3.2.2.3. Dimensión 3: Física

La dimensión *Física*, presentó calificaciones con frecuencias que indican que mayormente los trabajadores tienen percepciones positivas que consideran que ellos están totalmente de acuerdo que la dimensión se cumple de forma adecuada para motivar el sentido de pertenencia, dado el 64.71% de calificaciones.

El hecho que los trabajadores presentan niveles adecuados respecto a la dimensión física del sentido de pertenencia, significa que se identifican con el espacio físico de la organización y lo perciben como un lugar importante y valioso para ellos. En el caso de la organización del INEI sede Moquegua, esto puede traer beneficios como un ambiente laboral más agradable y acogedor, lo que puede redundar en una mayor ¹⁴ satisfacción y bienestar de los trabajadores y, por tanto, en una mayor productividad y eficiencia. Además, puede generar un sentido de propiedad y cuidado del espacio físico de la organización, lo que puede contribuir a su mantenimiento y conservación.

En ese sentido, cuando los trabajadores presentan niveles adecuados respecto a la dimensión física del sentido de pertenencia, significa que existe una identificación de los trabajadores con el espacio físico donde se desarrolla la actividad laboral. Esto puede generar beneficios como una mayor preocupación y cuidado del espacio físico por parte de los trabajadores, lo que se traduciría en un mejor mantenimiento y conservación de las instalaciones. Además, el espacio físico puede ser utilizado como un elemento que refuerce la identidad y cultura organizacional, fomentando un ambiente de trabajo que refleje los valores y objetivos de la organización. De esta forma, los trabajadores pueden sentirse más involucrados y comprometidos con la organización al sentir que forman parte de un lugar que los representa y los acoge.

Esto se explica de acuerdo a las calificaciones de frecuencia del 62.75% en la que los trabajadores indicaron que están de acuerdo con que se sienten identificados con el logotipo y eslogan del INEI Moquegua.

Así mismo, con un 68.63%, los trabajadores indicaron que mayormente están de acuerdo con que les agrada el lugar físico en el que laboran, lo que les permite ejecutar sus funciones de forma adecuada.

Por otro lado, con un 60.78%, los trabajadores indicaron que mayormente están totalmente de acuerdo con que consideran que es importante el mantenimiento y cuidado de los equipos e infraestructura del INEI Moquegua.

En tanto, con un 49.02%, los trabajadores indicaron que mayormente están totalmente de acuerdo con que, si el trabajo lo demandara, están dispuestos a hacer permanencia en su lugar de trabajo a fin de cumplir los objetivos que demandan en el INEI Moquegua.

2 A continuación, se presenta la tabla y figura de frecuencias de las calificaciones obtenidas:

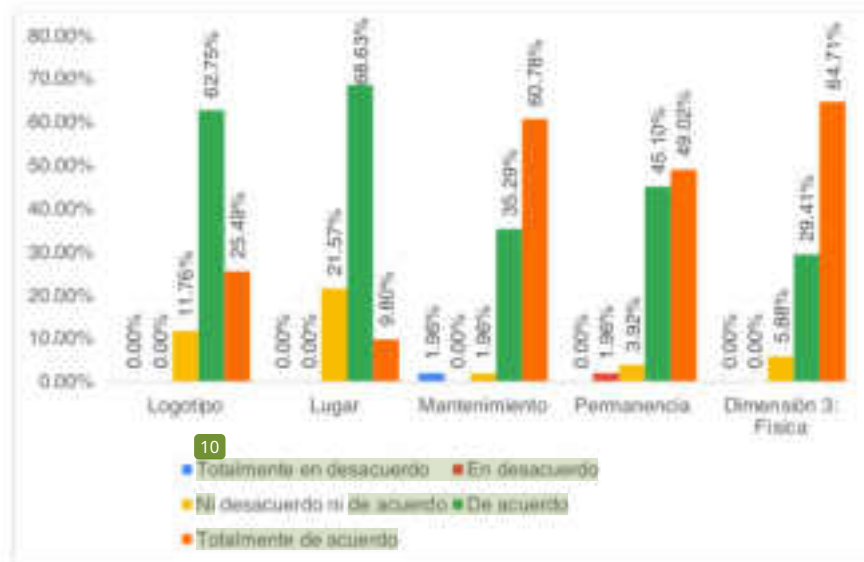
Tabla 8

Resultado de la dimensión Física

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Logotipo	0.00%	0.00%	11.76%	62.75%	25.49%
Lugar	0.00%	0.00%	21.57%	68.63%	9.80%
Mantenimiento	1.96%	0.00%	1.96%	35.29%	60.78%
Permanencia	0.00%	1.96%	3.92%	45.10%	49.02%
Dimensión 3: Física	0.00%	0.00%	5.88%	29.41%	64.71%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores del INEI sede Moquegua.

Figura 11

Resultado de la dimensión Física

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

5 4.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Para determinar la elección de la prueba de correlación, se ejecuta previamente la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, siendo el criterio de decisión:

Valor $P < 0.05$: No existe distribución normal

Valor $P > 0.05$: Existe distribución normal

El resultado es:

Tabla 9

10
Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		Variable 1: Estrés laboral	Variable 2: Sentido de pertenencia
N		51	51
Parámetros normales (a, b)	Media	1,92	4,24
	Desviación típica	,868	,619
Diferencias más extremas	Absoluta	,248	,315
	Positiva	,248	,315
	Negativa	-,183	-,254
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,773	2,247
1	sig. asintót. (bilateral)	,004	,000

Nota. Elaborado en IBM SPSS

El resultado del valor de significancia obtenido es inferior a 0,05, lo que indica que las variables investigadas no tienen una distribución normal, según los datos obtenidos. Por lo tanto, la prueba de correlación de Rho-Spearman se considera más adecuada para realizar el análisis.

2
4.4.1. Prueba de hipótesis general

La hipótesis general indica:

H0: El estrés laboral no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

H1: El estrés laboral se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

La prueba Rho-Spearman tiene como resultado:

Tabla 10

23

Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis general

			Variable 1: Estrés laboral	Variable 2: Sentido de pertenencia
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-.502
		Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	51	51
	Variable 2: Sentido de pertenencia	Coefficiente de correlación	-.502	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	51	51

1 Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

El resultado 1 tiene que el valor de significancia hallado es menor de 0,05, por lo tanto, se explica que existen indicios de una 2 relación significativa entre las variables. De esta forma, se aprueba la hipótesis alterna planteada.

4.4.2. Prueba de hipótesis específicas

4.4.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

La hipótesis específica 1 plantea:

H0: El cansancio emocional no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

H1: El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

La prueba Rho-Spearman tiene como resultado:

Tabla 11

Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1

			Dimensión 1: Cansancio emocional	Variable 2: Sentido de pertenencia
Rho de Spearman	Dimensión 1: Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,398(**)
		Sig. (bilateral)		,004
		N	51	51
	Variable 2: Sentido de pertenencia	Coefficiente de correlación	-,398(**)	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	51	51

Nota: Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

El resultado del análisis muestra que el valor de significancia es menor a 0,05, lo que indica la presencia de una relación significativa entre las variables en cuestión. Por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna propuesta en el estudio.

4.4.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

La hipótesis específica 2 plantea:

H0: La despersonalización no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

H1: La despersonalización se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

La prueba Rho-Spearman tiene como resultado:

Tabla 12

10
Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2

			Dimensión 2: Despersonalización	Variable 2: Sentido de pertenencia
Rho de Spearman	Dimensión 2: Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	-.465(**)
		Sig. (bilateral)		.001
		N	51	51
	Variable 2: Sentido de pertenencia	Coefficiente de correlación	-.465(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	51	51

11
Nota: Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

12
El resultado muestra que el valor de significancia obtenido es menor a 0,05, lo que indica que hay evidencia de una relación significativa entre las variables. En consecuencia, se confirma la hipótesis alterna propuesta.

7
4.4.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

La hipótesis específica 3 plantea:

H0: La realización personal no se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

H1: La realización personal se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020.

13
La prueba Rho-Spearman tiene como resultado:

Tabla 13

Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3

			Dimensión 3: Realización personal	Variable 2: Sentido de pertenencia
Rho de Spearman	Dimensión 3: Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-.471
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	51	51
	Variable 2: Sentido de pertenencia	Coefficiente de correlación	-.471	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	51	51

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows en la Versión XXIV

Según el resultado obtenido, el valor de significancia es inferior a 0.05, lo que indica que hay evidencia de una relación significativa entre las variables. Por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna propuesta.

4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio se centró en el análisis de la relación existente entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores en el Instituto Nacional de Estadística e Informática de Moquegua. En cuanto a la variable de estrés laboral, se encontró que la mayoría de los trabajadores experimentaron niveles bajos de presencia de estrés laboral, lo que implica una ventaja para la organización, ya que puede llevar a una mayor calidad de trabajo y una mayor satisfacción en el trabajo por parte de los trabajadores. Además, el bajo estrés laboral puede contribuir a la retención de empleados, reducir el absentismo laboral y las bajas por enfermedad relacionadas con el estrés, además de promover un ambiente de trabajo más saludable y positivo.

Por otro lado, los resultados del estudio indican que los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática de Moquegua presentaron niveles

altos de sentido de pertenencia, lo que implica que se sienten comprometidos con la empresa y sus objetivos, y que se identifican fuertemente con ella. Este alto sentido de pertenencia puede promover la lealtad hacia la empresa y aumentar la probabilidad de que el trabajador permanezca en ella a largo plazo, lo que es una ventaja para la organización en términos de retención de talento y productividad.

Los hallazgos del estudio son importantes ya que permiten entender cómo el estrés laboral y el sentido de pertenencia se relacionan en el contexto específico de la organización estudiada. Además, los resultados destacan la importancia de mantener niveles bajos de estrés laboral y altos niveles de sentido de pertenencia, ya que esto puede llevar a una mayor satisfacción laboral y a un ambiente de trabajo más saludable y productivo. Es importante que las organizaciones tomen en cuenta estos hallazgos al momento de diseñar políticas y prácticas que fomenten un ambiente de trabajo saludable y que promuevan el bienestar y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Estos resultados pueden contrastarse con estudios previos. De esta forma, en cuanto al antecedente de López (2017), se puede observar que sus resultados se enfocan en identificar los factores que inciden en el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa, mientras que mi estudio se centra en la relación entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia en una institución específica. Sin embargo, ambos estudios coinciden en que el compromiso y la satisfacción laboral son factores importantes para el sentido de pertenencia, lo que indica que una buena comunicación y un liderazgo efectivo pueden ser clave para aumentar la percepción de pertenencia de los trabajadores hacia la institución.

Respecto al estudio de Arcia et al. (2016), se puede observar que ambos estudios se enfocan en el estrés laboral. En mi estudio, se encontró una relación significativa entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia, mientras que, en el estudio de Arcia et al., se observó una relación entre el estrés, la ansiedad y el desempeño laboral. Sin embargo, es importante destacar que los estudios se

llevaron a cabo en diferentes instituciones y sectores laborales, lo que puede afectar las variables y los resultados obtenidos.

En relación al estudio de García (2016), se puede observar que ambos estudios se enfocan en el estrés laboral en los trabajadores, pero en instituciones y sectores laborales diferentes. Los resultados de ambos estudios indican que el estrés laboral puede tener consecuencias negativas en la salud de los trabajadores, aunque en mi estudio se encontró una relación significativa entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia, mientras que en el estudio de García se enfocó en los riesgos de enfermedades físicas y mentales. En ambos estudios se destaca la importancia de mejorar las condiciones laborales y la comunicación efectiva para reducir el estrés laboral y mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores.

Respecto a Vázquez (2021), se puede observar que ambas concluyen que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso/sentido de pertenencia de los trabajadores. Sin embargo, es importante destacar que mi investigación se enfoca específicamente en la relación entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia, mientras que la de Vázquez se enfoca en la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional. Además, utilizamos diferentes instrumentos de medición, lo que podría influir en las diferencias de resultados obtenidos.

Respecto a la investigación de Campana y Pérez (2019), se puede observar que ambos estudios concluyen que existe una relación positiva significativa entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores. Sin embargo, mientras que mi investigación se enfoca en la relación entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia, la investigación de Campana y Pérez se enfoca en la relación entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se puede afirmar que ambas investigaciones contribuyen a entender la importancia de fomentar el sentido de pertenencia en los trabajadores, ya que esto puede llevar a

una mayor satisfacción laboral y, potencialmente, a una disminución del estrés laboral.

En cuanto a la investigación de Escobar (2019), se puede observar que mientras que la investigación de Escobar se enfoca en la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los acompañantes técnicos, mi investigación se enfoca en la relación entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática de la sede Moquegua. Por lo tanto, aunque ambos estudios encuentran una relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se enfocan en diferentes poblaciones y aspectos del bienestar laboral.

En la tesis de Paredes (2019), se evidencia que la satisfacción laboral tiene una influencia significativa en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Esto sugiere que, al igual que en el presente estudio, hay una relación entre los aspectos laborales y la relación que los trabajadores tienen con la institución. Sin embargo, en la investigación de Paredes (2019) se enfoca en la satisfacción laboral y en el presente estudio se centra en el estrés laboral. Además, la muestra utilizada en la investigación de Paredes (2019) es mayor que la muestra utilizada en este estudio.

En cuanto a la investigación de Arias (2017), donde se estableció una relación moderadamente fuerte entre la satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú. Aunque esa investigación no se centra en los aspectos laborales, sino en la satisfacción de los clientes y la imagen corporativa, es importante resaltar que también se establece una relación significativa entre variables que pueden influir en la percepción que se tiene de una institución o empresa. Esto sugiere que, al igual que en este estudio, los aspectos que influyen en la percepción de una institución o empresa pueden estar relacionados entre sí y deben ser considerados para mejorar la relación de los trabajadores o clientes con la organización.

Cabe precisar que, aunque los antecedentes presentados no se enfocan específicamente en la medición de la relación entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia, sí sugieren que los aspectos laborales y la percepción que se tiene de una institución o empresa están relacionados entre sí. De esta manera, se puede afirmar que el presente estudio es importante para entender la relación específica entre el estrés laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores en el contexto de la institución tomada como estudio.

Así mismo, al contrastar los resultados con los antecedentes presentados, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el bienestar laboral de los trabajadores, independientemente de la población estudiada o el aspecto específico del bienestar laboral evaluado. Además, se puede afirmar que fomentar el sentido de pertenencia de los trabajadores puede ser una estrategia efectiva para mejorar su bienestar laboral y potencialmente disminuir el estrés laboral.

CONCLUSIONES

1. El estrés laboral se relaciona de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020, lo que se demostró de acuerdo al valor de significancia menor de 0.05 según la prueba Rho-Spearman, y que permite explicar que el estrés laboral, el cual obtuvo niveles de presencia bajos en los trabajadores, de acuerdo a las dimensiones que la miden, según el cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se relaciona de forma inversa con los resultados positivos de evaluación del sentido de pertenencia, el cual presentó calificaciones adecuadas respecto a la dimensión psicosocial, afectiva y física.
2. El cansancio emocional está relacionado de forma significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020. Esto se demostró conforme a la prueba de correlación de Rho-Spearman, la cual presentó un valor de significancia menor de 0.05, y lo cual establece que el cansancio emocional, de acuerdo a los niveles de presencia bajas de problemas relacionados con el cansancio interpersonal, exceso de trabajo, límite de posibilidades, endurecimiento emocional, falta de impacto positivo, falta de energía y clima desagradable, se relaciona con los niveles positivos de sentido de pertenencia generados en la institución.
3. La despersonalización presenta relación significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020, lo que se comprobó según la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05, y lo cual explica que la despersonalización, según los niveles bajos de agotamiento emocional, cansancio al final del día, fatiga matutina, frustración laboral, estrés por trabajar con personas, falta de empatía, culpa de problemas, ineficacia en solución de problemas y falta de estímulo laboral, se relaciona de

forma inversa con la presencia de un alto nivel de sentido de pertenencia por parte del personal hacia la institución.

4. La realización personal ¹ tiene relación significativa con el sentido de pertenencia de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Sede Moquegua 2020. Esto ² se demostró conforme al valor de significancia menor de 0.05 según la prueba Rho-Spearman, y lo que permite demostrar ³ que la realización personal ⁴ de acuerdo a los niveles bajos de desgaste laboral, trato impersonal, insensibilidad emocional, falta de comprensión emocional, y tratamiento inadecuado de problemas emocionales, ⁵ se relaciona ⁶ de forma inversa con los niveles altos de sentido de pertenencia registrados según el personal.

RECOMENDACIONES

1. Es importante que el director del INEI Sede Moquegua continúe trabajando en la creación de un ambiente laboral saludable y positivo, que permita reducir aún más los niveles de estrés laboral en los trabajadores. Esto puede lograrse mediante la implementación de políticas y prácticas de trabajo que fomenten la colaboración, la comunicación efectiva, la retroalimentación constructiva, y el reconocimiento del buen trabajo realizado por los empleados.
2. La dirección del INEI, en coordinación con el área de personal, debe considerar la implementación de programas que apoyen la gestión del cansancio emocional en los trabajadores, a fin de fomentar la promoción de la salud mental y física de los empleados. La implementación de actividades que promuevan el autocuidado y el desarrollo personal, como la práctica regular de ejercicio físico, el fomento de relaciones sociales positivas, el descanso y la meditación, son herramientas eficaces para reducir los niveles de cansancio emocional en los trabajadores.
3. El director del INEI Sede Moquegua debe trabajar en la creación de un ambiente laboral que permita a los trabajadores sentirse valorados y apreciados, lo que puede lograrse mediante la promoción de una cultura de apoyo y respeto mutuo. Esto incluye la promoción de la comunicación efectiva, el reconocimiento del trabajo bien hecho, el fomento de la retroalimentación constructiva, y el apoyo en el desarrollo de las habilidades y talentos de los empleados.
4. La dirección del INEI, en coordinación con el área de Recursos Humanos, debe considerar la implementación de programas de formación y capacitación que permitan a los trabajadores mejorar sus habilidades y conocimientos. Esto puede ayudar a aumentar la realización personal de los empleados, lo que a su vez puede promover un mayor sentido de pertenencia hacia la institución y reducir los niveles de despersonalización. Además, el desarrollo de habilidades

y conocimientos puede mejorar la eficiencia y productividad de los empleados, lo que a su vez puede contribuir al éxito de la institución.

PAXI MAMANI, Alexis Yamilet

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.upt.edu.pe Internet Source	8%
2	repositorio.unjbg.edu.pe Internet Source	1%
3	hdl.handle.net Internet Source	1%
4	repositorio.unh.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.une.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.ujcm.edu.pe Internet Source	1%
8	tareafacilcom.blogspot.com Internet Source	1%
9	repositorio.udh.edu.pe Internet Source	1%

10	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Student Paper	<1 %
11	1library.co Internet Source	<1 %
12	core.ac.uk Internet Source	<1 %
13	repositorio.ecci.edu.co Internet Source	<1 %
14	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
15	intra.uigv.edu.pe Internet Source	<1 %
16	repositorio.unap.edu.pe Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universidad Alas Peruanas Student Paper	<1 %
18	repositorio.upagu.edu.pe Internet Source	<1 %
19	www.nuevatribuna.es Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universidad Católica de Santa María Student Paper	<1 %

21	theibfr.com Internet Source	<1 %
22	revistas.upeu.edu.pe Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	<1 %
24	Submitted to Universidad de Murcia Student Paper	<1 %
25	www.metaaccion.com Internet Source	<1 %
26	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Student Paper	<1 %
27	searchdatacenter.techtarget.com Internet Source	<1 %
28	Submitted to Universidad ICESI Student Paper	<1 %
29	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	<1 %
30	Submitted to Universidad de Cádiz Student Paper	<1 %
31	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Student Paper	<1 %

32	Submitted to Universidad Nacional de Educación Student Paper	<1 %
33	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Student Paper	<1 %
34	Submitted to Universidad Europea de Madrid Student Paper	<1 %
35	co.giggroup.com Internet Source	<1 %
36	idoc.pub Internet Source	<1 %
37	repositorio.cidecuador.org Internet Source	<1 %
38	civitas-es.barcelona2004.org Internet Source	<1 %
39	view.genial.ly Internet Source	<1 %
40	www.kiwop.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 20 words